



Universidad de Quintana Roo

---

DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMIA ADMINISTRATIVAS

**“Control de Seguridad Bancaria BBVA Bancomer de  
Chetumal Quintana Roo”**

Trabajo monográfico

Para obtener el título en:

**Licenciado en Seguridad Publica**

**Presenta:**

**Jorge Armando Pérez Gallegos**

**Asesor:**

**Dra. Maribel Lozano Cortés**

Chetumal, Quintana Roo, México, Noviembre de 2014.





Universidad de Quintana Roo

DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMIA ADMINISTRATIVAS

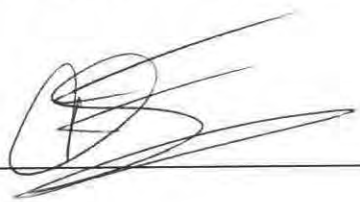
**“Control de Seguridad Bancaria BBVA Bancomer  
de Chetumal Quintana Roo”**

**LICENCIADO EN SEGURIDAD PUBLICA  
COMITÉ DE TRABAJO MONOGRÁFICO**


Asesor: \_\_\_\_\_

  
Dra. Maribel Lozano Cortés

Asesor: \_\_\_\_\_

  
M.E.S.P. Enrique Cercas López

Asesor: \_\_\_\_\_

  
Lic. Jorge Armando López Chan



Chetumal, Quintana Roo, México, Noviembre de 2014.



Universidad de  
Quintana Roo

Division de Ciencias Sociales y  
Economía Administrativas

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo a mis dos bebés y a mi esposa, quienes son mi motor para seguir cumpliendo mis metas y superarme por ellos a quienes amo con toda mi alma, muchas gracias por ser parte de mi vida mis amores y por apoyarme en todos mis propósitos.

Les dedico este trabajo también a todos los maestros que han formado parte de mi vida a lo largo de mi formación académica, gracias a todos los maestros.

A mis hermanas, quienes me han apoyado con sus pláticas y regaños, les doy las gracias por darme ese empujoncito para seguir estudiando y superarme.

**Agradecimiento:**

Antes que nada quiero agradecerle a Dios, por todo lo que me ha brindado, por darme siempre lo necesario para salir adelante y cuidar de mí, gracias dios por acompañarme en todo mi camino.

En especial quiero agradecerles a mi mama y papa, por darme la vida y por apoyarme en todas las etapas de mi vida les doy mil gracias por inculcarme los valores que me han servido para llegar hasta donde estoy.

## ÍNDICE

Introducción	4
<b>Capítulo I La Seguridad Bancaria, su organigrama general, misión, visión y funciones.</b>	
1.1 Antecedentes de la seguridad bancaria	9
1.2 Estructura orgánica de BBVA Bancomer y sus funciones	11
1.3 Misión y visión	17
<b>Capítulo II Procedimientos y políticas generales</b>	
2.1 Marco ético y normativo de BBVA Bancomer y disposiciones del Banco de México	19
2.2 Control de seguridad	23
2.3 Generalidades de la Norma de Seguridad BBVA Bancomer	27
2.4 Política de protección de datos personales	28
<b>Capítulo III Eficiencia laboral en el área de Control de Seguridad BBVA Bancomer</b>	
3.1 Problemática en el área de Control de Seguridad BBVA Bancomer	30
3.2 Manual de Normas y Procedimientos	31
3.3 Procedimientos de emergencia	33
<b>Capítulo IV Licenciatura en Seguridad Pública y el Departamento de Control de Seguridad</b>	
4.1 Licenciatura en Seguridad Pública en la Uqroo	45
4.2 Aplicación de los conocimientos adquiridos en el programa de LSP en el control de seguridad de BBVA Bancomer	48
Conclusión	51
Bibliografía	

## **Introducción**

El control de la seguridad es importante en cualquier ámbito, sobre todo cuando se trata de instituciones que prestan servicios con mucha demanda de la población, como es el caso del resguardo y transacción de efectivo entre otros.

Es el caso de la institución bancaria BBVA Bancomer, la cual necesita que el control de seguridad sea, además de eficaz, eficiente para la administración, en el sentido de lograr los mejores resultados en la satisfacción del cliente a partir de los recursos humanos y tecnológicos disponibles.

La seguridad de las entidades bancarias es un tema complejo, novedoso y de alta responsabilidad, por cuanto comprende velar por la integridad física de los clientes y funcionarios bancarios, así como salvaguardar el patrimonio de la entidad correspondiente.

Esta labor se torna difícil ante la ausencia de una legislación que tipifique, de manera adecuada, la gama de ilícitos de tipo económico a la cual se encuentran expuestas las instituciones financieras, por el giro de su actividad (asaltos, estafas y secuestros, entre otros), y ante la ausencia de un marco que oriente, a dichas entidades, en materia de reducción del riesgo, a lo interno de sus instalaciones.

Ante este estado de indefensión legislativa, se torna conveniente reforzar las medidas preventivas situacionales que enfrenten esta problemática, adecuando las amenazas y debilidades de la institución a las fortalezas y oportunidades identificadas por el encargado de la seguridad de la institución. Lo anterior implica un análisis exhaustivo de la situación actual e investigación de las medidas pertinentes, adecuándolas a las normas e instrucciones que se emiten de manera periódica por los agentes que intervienen en la regulación bancaria, ya sea de manera interna o externa.

El presente trabajo monográfico trata del área de seguridad, su principal fin es prevenir los diferentes riesgos que se plantean en un grupo complejo y de elevado volumen de actividad,

como lo es área bancaria de Bancomer de Chetumal Quintana Roo donde están ubicadas las oficinas, adoptando las adecuadas medidas de seguridad que garanticen la seguridad de procesos, instalaciones y, lo que es más importante, de personas, tanto empleados como clientes.

En línea con lo anterior, la Asociación Bancaria BBVA Bancomer, procurando coadyuvar en el desarrollo del sistema financiero, y canalizando la profunda preocupación de sus agremiados por el tema de la seguridad bancaria, y principalmente la de sus clientes, ha recopilado algunas sanas prácticas en materia de seguridad bancaria, las cuales constituyen recomendaciones para que las instituciones financieras las tomen en consideración y procuren, hasta donde les sea posible y razonable, de acuerdo a la naturaleza y condiciones de cada entidad, ponerla en práctica, en sus funciones de seguridad, temas que serán guía.

Dado que se tratan de recomendaciones, las mismas no pueden ser consideradas mandatos imperativos cuyo cumplimiento pueda ser exigido sino que, por el contrario son sugerencias derivadas de las experiencias de los funcionarios encargados de la función de seguridad, tanto a nivel nacional como internacional, con la intención de que las mismas puedan ser utilizadas en forma generalizada por las instituciones, como un insumo técnico dentro de su ámbito de auto organización, en este sentido, se ligaran los conocimientos adquiridos en el Programa de Licenciatura en Seguridad Pública (LSP) con el desempeño profesional.

En el Capítulo I se aborda información de cómo está constituida la seguridad bancaria de Bancomer del municipio de Othón P. Blanco, su organigrama general, misión, visión y sus funciones.

Seguidamente en el Capítulo II, trata sobre cómo se lleva el procedimiento y políticas generales que le asigne al departamento de seguridad la creación y control de los procedimientos de la seguridad bancaria de Bancomer del municipio de Othón P. Blanco.

Posteriormente en el Capítulo III, se abordaran las problemáticas que atraviesa el área de control de Bancomer y las propuestas realizadas para dar solución a la problemática con fundamento en lo establecido por la Norma Bancaria Mexicana.

Finalizando con el Capítulo IV, hablaremos sobre la Licenciatura en Seguridad Pública y el área de seguridad y planeación, preparación y control del personal, dando a conocer las funciones que se realizan y los conocimientos que aporta un profesional en seguridad para el trabajo desempeñado en el área.



## **Capítulo I: La Seguridad Bancaria, su organigrama general, misión, visión y funciones.**

### **1.1 Antecedentes de la seguridad bancaria.**

Huidobro Ortega (2012), hace una reseña del desarrollo de la banca Mexicana, resalta que los estudios sobre el tema del uso de los bancos es confuso y no hay acuerdos al respecto, sin embargo, la mayoría de las personas, sin tener conocimiento real del surgimiento de las funciones bancarias, piensan que éstas nacen con el comercio como una necesidad de administración, en realidad no es tan sencillo saberlo ya que las funciones bancarias no cuentan con antecedentes históricos exactos respecto a sus orígenes, lo que sí es sencillo de imaginar, es que si el comercio surge como una necesidad de organización, dicha organización incluye actividades bancarias en su más simple expresión.

Se pensaría que la aparición de los bancos es a partir de la aparición del dinero, pero no es así, haciendo un ejercicio deductivo sobre los fines que persigue, se afirma que se descubrió mucho tiempo antes de la aparición de la moneda, en algunos lugares se realizaban actividades que bien pueden considerarse como el inicio de las funciones bancarias. Una de las actividades más importantes y quizá la primera en relación con la banca, fue el trueque, actividad que auxilió al comercio durante mucho tiempo, y aunque no es considerada propiamente una actividad bancaria, sirvió de apoyo para dar paso a nuevas formas de negociar que provocaron su pausada desaparición.

En la época antigua, particularmente en Egipto, la economía se basaba en el trueque, y según algunos papiros greco-egipcios, el dinero aparece en el año 1,800 a. C. y ya se utilizaba como medio de cambio. Fue gracias al monopolio que los egipcios alcanzaron gran desarrollo realizando actividades como: recaudadores de impuestos, contratos, pagos a terceros por órdenes de sus clientes, utilizaban letras de cambio, órdenes de pago y otorgaban concesiones. La aparición de nuevas actividades provocó que los griegos llegaran a comprender la política financiera, los préstamos y el cambio de moneda (Huidobro, 2012).

El mismo autor señala que en Roma, antiguos documentos indican que en el imperio romano (formado por el Rey, Cónsules y Emperadores), mientras se protegió a las vías de comunicación

de los robos y saqueos, lograron obtener un gran éxito en la economía, la caída de dicho imperio comenzó en el momento en que trataron como enemigos a los ciudadanos, imponiéndoles tributos que en su momento fueron grandes robos.

En la edad media, la transición entre períodos resultó larga y complicada ya que diversos problemas afectaron el desarrollo económico, entre los más destacados se mencionan: la caída del imperio romano, las invasiones islámicas, la prohibición del interés en préstamos por parte de la Iglesia y las cruzadas. Todo los eventos acontecidos provocaron la casi desaparición de los individuos y casas que realizaban funciones bancarias, pero al mismo tiempo todos esos hechos fueron requiriendo dinero y justamente esa necesidad fue el inicio de la reaparición de viejas y nuevas actividades en la función bancaria.

En un documento sin fecha, editado por la Universidad Autónoma de México, señala el año 1400, en Génova, cuando la palabra banco comienza a diferenciarse para designar a esas entidades, lo anterior fue a partir del Banco de San Jorge de Génova que fuera creado en un sentido moderno en el año 1407 ya que anteriormente era conocido como Casa de San Jorge. Dicho banco se dividía en dos secciones: la primera, recibía depósitos y efectuaba giro; la segunda, surgió como una administración autónoma de la deuda pública de Génova, acordaba préstamos a los encargados de los impuestos y de la República excepto a los particulares.

En cuanto al origen de la palabra banco, se sabe que es el derivado del nombre del mueble que utilizaban los cambistas italianos –banco-. Otras versiones señalan que la palabra banco es un derivado de la mesa y el banco que los banqueros utilizaban en las ferias, se dice que cuando éstos fracasaban en sus negocios, rompían el banco sobre la mesa en señal de quiebra, de ahí el surgimiento de la frase –banca rota-. Otras investigaciones indican que la palabra banco procede de la palabra italiana –monte- que fuera utilizada para nombrar al primer banco veneciano, y una versión más, indica que puede proceder de la palabra alemana –bank-.

En la época moderna los descubrimientos y colonización de América, la formación de Estados europeos, la unificación de monedas e instituciones, las constantes guerras entre ellos; la irrupción del oro proveniente de América; el crecimiento y la posterior decadencia de España; los

avances de Inglaterra, Francia y Holanda; la pérdida de la primacía en las ciudades italianas, lejanas de rutas oceánicas y expansión del comercio internacional, todos y cada uno de dichos eventos intervienen de algún modo en las funciones bancarias.

Las características esenciales alcanzadas hoy día en los sistemas bancarios y el desarrollo económico, son diversas, y se deben en gran medida a la gran expansión. En la actualidad, los bancos se pueden encontrar hasta en los pueblos más lejanos e incluyen a todas las clases socioeconómicas. Se pueden hacer diversas operaciones (cobros, pagos de documentos, impuestos, convenios, etcétera), así como, diversas obligaciones y modalidades operativas en busca de su beneficio y seguridad.

## **1.2 Estructura orgánica de BBVA Bancomer y sus funciones**

Grupo Financiero BBVA Bancomer (GFBB o Grupo) es una institución financiera con una presencia importante en México en los negocios de banca múltiple, fondos de pensión, de inversión y seguros. Su principal actividad la realiza a través de BBVA Bancomer, que es una subsidiaria bancaria líder en México en términos de activos, depósitos, cartera de crédito, número de cajeros automáticos y número de sucursales. El modelo de negocio de BBVA Bancomer consiste en una distribución segmentada por tipo de cliente, con una filosofía de control de riesgo y un objetivo de crecimiento y rentabilidad a largo plazo.

Los siguientes datos revelan la importancia de este banco en la región:

El 31 de enero de 2011, BBVA Bancomer colocó \$5,000 millones de pesos a 3 años, a través de la emisión de CBs quirografarios a tasa flotante. El nivel obtenido en la colocación fue de TIEE +0.20%. La emisión de estos certificados bursátiles quirografarios obtuvo una demanda de 1.3 veces.

El 3 de marzo de 2011, BBVA Bancomer realizó la operación más grande en la historia hecha por un banco en Latinoamérica y entre instituciones que operan en mercados emergentes. Lo anterior, fue posible a través de una oferta de deuda en el mercado internacional de capitales (EEUU, Reino Unido, Latinoamérica y Asia) compuesta por dos emisiones por un total de

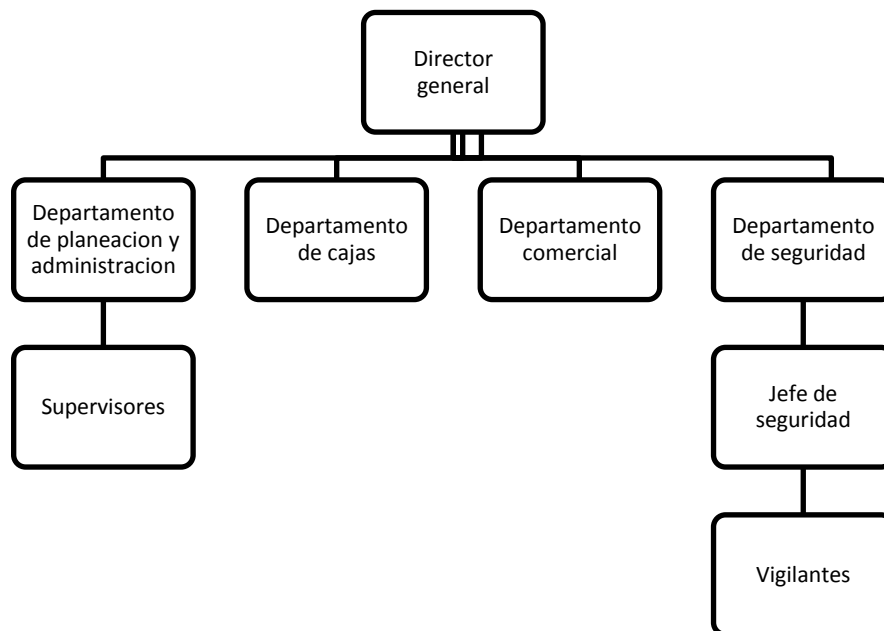
USD\$2,000 millones (USD 1,250 millones de deuda subordinada a 10 años computable para capital complementario con tasa de 6.5% y USD 750 millones en un bono senior a 5 años, a una tasa de 4.5%).

Al ser un importante centro de concurrencia económica cualquier sucursal de BBVA Bancomer necesita tener un departamento de seguridad, tanto de manera física como de manera tecnológica, además de prevenir fraudes y estafas en las redes de información digital.

Por lo anterior, en este sub capítulo comenzaremos ubicando nuestra área de desempeño laboral, que en concreto es el **Departamento de Seguridad Bancaria** el cual se encuentra dentro del área de control y a su vez pertenece a la dirección de planeación y administración del instituto bancario. De esta manera veremos, primero como está comprendida la seguridad bancaria y cuáles son sus principales funciones.

La dirección de seguridad bancaria y su estructura orgánica se representa en la imagen siguiente:

Imagen 1.



FUENTE: Elaboración propia.

El desglose de la estructura orgánica de seguridad bancaria es:

- I. Director general
- II. Departamento de planeación y administración
- III. Departamento comercial
- IV. Departamento de cajas
- V. Departamento de seguridad

### **Dirección general**

La dirección General estará a cargo de un director general que será propuesto por el presidente del banco. Es el responsable del funcionamiento de todos los departamentos del banco, por lo tanto, debe supervisar constantemente los servicios y operaciones que se realizan en la institución, coordinar las disposiciones que se emiten de manera central y solventar las contingencias que estén dentro de su ámbito de competencia, además de informar constantemente sobre el desempeño al presidente del banco

El Gerente General es el representante legal y principal funcionario administrativo del Banco, le corresponde las siguientes facultades, atribuciones y funciones:

- ✚ Dirigir, administrar y fiscalizar las actividades del Banco ya sea directamente o mediante sus funcionarios.
- ✚ Asistir a las sesiones de “Directorio”, con voz pero sin voto.
- ✚ Proponer al Presidente Ejecutivo y al Directorio, las medidas que juzgue necesarias para el mejor desarrollo de las actividades del Banco.
- ✚ Mantener permanentemente informado al Presidente Ejecutivo de todos los asuntos relacionados con la marcha del Banco.
- ✚ Acordar con el Presidente Ejecutivo, las propuestas que estime conveniente presentar al Directorio e informar de las operaciones que haya aprobado directamente la Administración y que deben ser de conocimiento de éste.
- ✚ Suscribir, conjuntamente con el Presidente Ejecutivo y demás funcionarios autorizados, el Balance General del Banco y los demás Estados Financieros. Asimismo, proponer al Directorio el Proyecto de Memoria Anual.

- ✚ Suscribir, cuando no corresponda al Presidente Ejecutivo, los informes solicitados al Banco.
- ✚ Nombrar, promover, trasladar o remover al personal, salvo aquellos cuyo nombramiento corresponda al Directorio, coordinando con el Presidente Ejecutivo.
- ✚ Conceder licencias al personal.
- ✚ Aplicar, de acuerdo al reglamento interno de trabajo y a las disposiciones legales sobre la materia, las sanciones disciplinarias que correspondan.
- ✚ Proponer al Directorio la política de remuneraciones.
- ✚ Implementar la Gestión Integral de Riesgos conforme a las disposiciones del Directorio.
- ✚ Aprobar el Plan Anual de Contrataciones (PAC); así como, aprobar, autorizar y supervisar los procesos de contrataciones en el Banco, previstos en la Ley de contrataciones del Estado y su Reglamento.
- ✚ Aprobar el rango de categorías por cargo.
- ✚ Aprobar el Plan Anual de Capacitación.
- ✚ Dictar las disposiciones complementarias que sean necesarias con relación a la estructura, organización y reglamentos aprobados por el Directorio del Banco.
- ✚ Representar al Banco ante toda clase de autoridades judiciales, políticas y administrativas, con las facultades que le confiere la Ley y aquellas que le señale el Directorio.
- ✚ Ejercer las demás atribuciones que le concede el Directorio mediante poder especial.

Como se pudo observar en las responsabilidades del director general, el perfil que necesita, además de ser un profesionalista del área económico-administrativo, es experiencia en los trámites y servicios que realiza el banco, conocimientos de procedimientos para evitar problemas futuros a la institución en el caso de caer en responsabilidad por la omisión en algún trámite.

### **Departamento de planeación y administración**

Una característica de cualquier empresa, sea del sector público o privado, es anticiparse a situaciones que pueden alterar el buen funcionamiento, para hacer este ejercicio, se deben fortalecer las zonas o aspectos identificados como debilidades a partir de hacer uso eficiente de los recursos que estén al alcance, el rendimiento positivo de una empresa necesita de estrategias viables con acciones pertinentes, he aquí la importancia de este departamento.

La dirección de planeación y administración es la dependencia encargada del control y regulación de los recursos humanos, materiales y logísticos, necesarios para el adecuado cumplimiento de las funciones de las distintas áreas de la dirección general, siguiendo para ello los lineamientos que establezca el director en materia de control de recursos

La dirección de planeación y administración tiene las siguientes funciones:

- I. Controlar los recursos materiales asignados a la Dirección General
- II. Supervisar las funciones, y responsabilidad que corresponden a cada jefe en cada uno de los niveles, para obtener máxima eficiencia en la actividad de los altos ejecutivos.
- III. Tramitar la adquisición de los recursos materiales para proveer al personal en general de los insumos de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- IV. Proveer lo necesario para conservar en buen estado las instalaciones, equipo y mobiliario de oficina, equipo de seguridad, armamento y equipos de alarmas asignados a la Dirección General.
- V. Controlar los procesos administrativos relativos a los movimientos de personal.
- VI. Llevar un control de inventarios.
- VII. Elaborar los manuales de procesos y procedimientos de la Dirección General.
- VIII. Llevar periódicamente juntas de cada departamento
- IX. Elaborar escritos, y revisarse periódicamente los objetivos y políticas dentro de cada división del banco.

El exacto cumplimiento en las funciones de esta área, ayuda al buen funcionamiento del banco, pero sobretodo implica un nivel de eficiencia optimo, donde el beneficio se refleja a los cuentahabientes quienes están satisfechos con los servicios recibidos

### **Departamento Comercial**

Es el área responsable de realizar la prospección de potenciales clientes del banco, detectando nuevas oportunidades de negocio enfoque a resultados, orientación de servicio al cliente, control administrativo, trabajo en equipo, iniciativa y dinamismo.

### **Departamento de cajas**

La principal función en atención al cliente de manera directa es en el área de cajas, por lo tanto, el personal de este departamento es quién tiene el mayor contacto con los clientes, la sensibilización y la calidad en el servicio es la principal característica de los que laboran ahí.

Este departamento garantiza las operaciones de una unidad de caja efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.

### **Departamento de seguridad**

Por la importancia de la materia de seguridad bancaria en las instituciones financieras, se recomienda que el Departamento de Seguridad dependa directamente de la Gerencia General, ya que es el pilar fundamental de las informaciones y el buen funcionamiento de cualquier sistema Financiero, Gubernamental, etc.

Al ser un pilar del sistema financiero, su funcionamiento debe ser supervisado constantemente y el personal capacitado de igual manera.

La misión del Departamento de Seguridad es el control y minimización de los riesgos de seguridad en todas sus áreas. Como mínimo, se considera que dicho departamento debe procurar proveer los medios y determinar los procedimientos, en coordinación con otros sectores de la entidad, para proteger física y electrónicamente los bienes de la entidad financiera, el personal y los clientes, a fin de evitar hechos delictivos y siniestros o bien minimizar los daños en caso de ocurrencia, entendiendo como bienes el dinero, los cheques, los títulos, los bonos y, en general, la documentación, así como los bienes muebles e inmuebles.

Se reconoce que la responsabilidad del Departamento de Seguridad, en cuanto al personal de la institución financiera, está limitada a resguardar su integridad en caso de delitos y siniestros ocurridos en las instalaciones de la misma, partiendo de la premisa de que la función principal es la seguridad de los funcionarios, clientes y los bienes de la Entidad Bancaria.



Se aconseja que la institución asigne al Departamento de Seguridad la creación y control de los procedimientos específicos relacionados con los siguientes aspectos, sin que se limite a éstos:

- a. La apertura y cierre de instalaciones.
- b. El ingreso y permanencia de funcionarios, proveedores, y clientes, al interior de las mismas.
- c. El manejo de armas.
- d. El transporte de valores.
- e. Las investigaciones.
- f. El Plan de Emergencias.
- g. El riesgo civil.
- h. El Programa de Seguridad.
- i. Las situaciones de crisis.
- j. El plan de contingencias
- k. La política de áreas restringidas.
- l. El programa de capacitación anual del personal de seguridad y administrativo, en materia de seguridad.
- m. La política de prevención de acciones delictivas internas o externas.
- n. La recolección de billetes dudosos.
- o. Los casos de robo y asalto.
- p. La Política del manejo de las bóvedas de seguridad.

### **Funciones del Gerente de Seguridad.**

La recomendación más importante es que el mismo este bajo la Dirección de la Gerencia General, requisito indispensable para el cumplimiento de la misión y en atención a las funciones y responsabilidades que le competen al encargado del departamento de seguridad, se considera conveniente que éste reúna, al menos, los siguientes requisitos:

- a. Contar con un grado académico de licenciatura en una carrera afín, o contar con un cúmulo de capacitación y experiencia que lo haga apto para el puesto.

- b. Contar con un mínimo de 5 años de experiencia en el área.
- c. Contar con un amplio conocimiento de la actividad bancaria, y de todo lo concerniente al campo de la seguridad.
- d. Tener capacidad para planear, organizar, dirigir y controlar sistemas, procedimientos y programas relacionados con los temas de seguridad, fraudes y otros, tanto en oficinas centrales como regionales.
- e. Contar con facilidad para elaborar planes de trabajo y anteproyectos de presupuesto.
- f. Tener capacidad para elaborar reglamentos, disposiciones y procedimientos administrativos en el ámbito de la seguridad institucional.
- g. Contar con capacidad para ejercer la revisión y análisis de los sistemas operativos de la institución en sus transacciones monetarias, así como del funcionamiento de equipos electromecánicos a fin de garantizar la seguridad preventiva del delito y ordenar los cambios en función de la seguridad de institución, funcionarios y clientes.
- h. Contar con excelentes referencias Policiales y Judiciales.
- i. Contar con capacidad para trabajar bajo presión en medio de crisis.
- j. Habilidad para trabajar en equipo con las autoridades administrativas y comerciales de la Institución, con sus propios funcionarios, con funcionarios de otras entidades nacionales o internacionales afines a la seguridad, con miembros del Ministerio de Seguridad Pública, y del Organismo de Investigación Judicial y del Ministerio Público.

Se considera aconsejable que las funciones mínimas que deben corresponder al encargado del Departamento de Seguridad sean:

- a. La organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad, propia o privada.
- b. El análisis de situaciones de riesgo, la planificación y programación de las actuaciones precisas para que la materia de seguridad bancaria se realice de acuerdo con lo que aconsejan las mejores prácticas.
- c. La propuesta de los servicios de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.
- d. El control de la formación permanente de seguridad que de ellos dependa, proponiendo a la Administración del banco, la adopción de las medidas o iniciativas adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad.
- e. La coordinación de los distintos servicios de seguridad que de ellos dependen (investigaciones, seguridad física, seguridad electrónica, protección civil, etc.).
- f. La coordinación con los diferentes entes policiales del País.
- g. Coordinar con el Ministerio de Seguridad Pública, y el Ministerio Público, la capacitación referida a situaciones de crisis (asaltos, secuestros, toma de rehenes, moneda falsa, delitos electrónicos, etc.).
- h. En general, velar por la observancia de la regulación de seguridad aplicable a las entidades.

### **1.3 Misión y Visión**

El objetivo y razón de ser de la institución se manifiesta en la misión, en esta institución se tiene en cuenta la satisfacción del cliente y del personal en general, por lo tanto la misión queda de la siguiente manera:

#### **Misión**

“Generar confianza al servir más y mejor a nuestra clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos y servicios de la más alta calidad. Proporcionar a nuestros colaboradores las mejores condiciones para su desarrollo integral. Ser solventes y ofrecer rendimientos atractivos a nuestros accionistas. Apoyar el bienestar social como una resultante de la actividad del negocio”.

La misión se plasma en función de lo que el banco ha venido forjando con la experiencia y cubriendo las expectativas de los clientes, proveedores en relación a la custodia y disposición de efectivo en cualquier sucursal o vía transferencias electrónicas, en fin es servir con eficiencia y ante cualquier contingencia prestar el servicio adecuado de manera inmediata, la satisfacción del cliente es lo principal.

La visión estipula la meta a lograr, algo alcanzable con el correspondiente esfuerzo y dedicación de todos los recursos y mecanismos de la institución, con la plena satisfacción de los clientes y colaboradores:

### **Visión**

“Trabajamos por un futuro mejor para las personas. Esta visión será siempre relevante y es una guía permanente en todo lo que hacemos. Por ello, regimos nuestro actuar diario en los siguientes principios corporativos: El cliente como el centro del negocio. El trabajo en equipo como clave para generar valor. Estilo de dirección que genera entusiasmo. Conducta ética, integridad personal y profesional como forma de entender y de dirigir los negocios. Innovación como motor de progreso. Responsabilidad social corporativa como parte intrínseca del “desarrollo”.

Lo que esperamos al estipular los enunciados de la visión, es que la perspectiva a corto y mediano plazo sea la confianza y la perpetuidad de la misma a partir del confort y capacidad de los servicios prestados, si se cuenta con la confianza de los clientes, el banco puede crecer y ofrecer cada vez mejores promociones que pondrá al banco en una posición privilegiada en comparación a otros bancos de la competencia.

## **Capítulo II Procedimientos y políticas generales.**

### **2.1 Marco ético y normativo de BBVA Bancomer y disposiciones del Banco de México**

Dentro del marco ético, el Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. considera que la Integridad Corporativa, entendida como el cumplimiento constante de estrictos estándares de comportamiento ético en la empresa, constituye una fuente de creación de valor estable y un requisito indispensable para preservar la confianza de la sociedad en cualquier institución.

Este código, define y desarrolla los fundamentos de comportamiento ético que su Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo Financiero BBVA Bancomer, y las pautas de actuación necesarias para que la Integridad Corporativa se manifieste en las relaciones establecidas con sus clientes, empleados y directivos, proveedores y terceros (integridad relacional); en sus actuaciones en los diferentes mercados, tanto como emisor como operador (integridad en los mercados); a través de la actuación individual de sus empleados y directivos (integridad personal) y en el establecimiento de órganos y funciones específicas a las que se atribuye la responsabilidad de velar por el cumplimiento del contenido del Código y de promover las acciones necesarias para preservar, eficazmente, la Integridad Corporativa en su conjunto (integridad organizativa).

El Código será de aplicación a todas las entidades que integran el Grupo Financiero BBVA Bancomer (en adelante, e indistintamente, BBVA Bancomer o el Grupo) y vinculará a todos sus empleados y directivos (en adelante, y conjuntamente, los empleados). A los efectos del Código, tendrán la consideración de directivos todos aquellos empleados y miembros de los órganos de administración de las entidades del Grupo que desarrollen funciones directivas. Consecuentemente, el Consejero Delegado de BBVA Bancomer se encuentra incluido en el ámbito de aplicación del Código.

El ámbito de aplicación del Código podrá hacerse extensivo a cualquier otra persona vinculada con el Grupo cuando, por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación pueda afectar en alguna medida, a la reputación de BBVA Bancomer. Es responsabilidad de la Dirección de

Cumplimiento establecer los supuestos en que procederá dicha extensión y el alcance de la misma.

Los empleados, tanto en las actividades que desarrollen como consecuencia de su vínculo con BBVA Bancomer, como en aquellas otras en las que pudiera interpretarse que las mismas son atribuibles a BBVA Bancomer o pudieran afectar a su reputación, han de cumplir con el contenido del Código, el cual se fundamenta en valores éticos entre los que han de ser destacados aquellos que resultan claves en la cultura del Grupo BBVA:

- ✓ Respeto a la dignidad de la persona y a los derechos que le son inherentes. BBVA Bancomer está comprometido con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (al que BBVA se encuentra adherido formalmente), y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.
- ✓ Estricto Cumplimiento de la Legalidad, que exige asumir sin excepciones la obligación de observar la legislación aplicable a las actividades y operaciones de BBVA Bancomer y a las acciones relacionadas con ellas.
- ✓ Objetividad Profesional, que precisa de decisiones y actuaciones adoptadas sin aceptar la influencia de conflictos de interés o de otras circunstancias que pudieran cuestionar la integridad de BBVA Bancomer o de sus empleados
- ✓ Responsabilidad en las acciones, tanto institucional como individual, estrictamente ajustada a los principios y criterios del Código, y una
- ✓ Actitud responsable, que implica a los empleados en la identificación, inmediata comunicación y resolución, en su caso, de actuaciones éticamente cuestionables.

BBVA Bancomer sitúa a los clientes como centro de su actividad, al objeto de establecer relaciones duraderas con ellos basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza y espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades económicas ajustados a la legalidad y solicita su colaboración para cumplir eficazmente con el objetivo institucional y compromiso social de prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo

BBVA Bancomer considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación. Los empleados, que por razón de su cargo o de su actividad profesional, dispongan o tengan acceso a información de clientes, son responsables de su custodia y apropiado uso, por lo que solamente podrán revelarla en casos de excepción que expresamente establezca la legislación en vigor aplicable a las entidades del Grupo.

La promoción del personal de BBVA Bancomer partirá de la igualdad de oportunidades y del reconocimiento del mérito y capacidades del individuo medido a través de la evaluación de sus competencias y rendimiento.

En el marco normativo, existen disposiciones de carácter general emitidas por el Banco de México, el cual está facultado para expedir disposiciones que tengan por finalidad la regulación monetaria o cambiaria, el sano desarrollo del sistema financiero, el buen funcionamiento de los sistemas de pagos y la protección de los intereses del público.

Su base es el artículo 28 párrafo sexto y séptimo, y el texto es el siguiente:

**Párrafo sexto**

El Estado tendrá un banco central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración. Su objetivo prioritario será procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional que corresponde al Estado. Ninguna autoridad podrá ordenar al banco conceder financiamiento. El Estado contará con un fideicomiso público denominado Fondo Mexicano del Petróleo para la Estabilización y el

Desarrollo, cuya Institución Fiduciaria será el banco central y tendrá por objeto, en los términos que establezca la ley, recibir, administrar y distribuir los ingresos derivados de las asignaciones y contratos a que se refiere el párrafo séptimo del artículo 27 de esta Constitución, con excepción de los impuestos.

### **Párrafo séptimo**

No constituyen monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva, a través del banco central en las áreas estratégicas de acuñación de moneda y emisión de billetes. El banco central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia. La conducción del banco estará a cargo de personas cuya designación será hecha por el Presidente de la República con la aprobación de la Cámara de Senadores o de la Comisión Permanente, en su caso; desempeñarán su encargo por períodos cuya duración y escalonamiento provean al ejercicio autónomo de sus funciones; sólo podrán ser removidas por causa grave y no podrán tener ningún otro empleo, cargo o comisión, con excepción de aquéllos que actúen en representación del banco y de los no remunerados en asociaciones docentes, científicas, culturales o de beneficencia. Las personas encargadas de la conducción del banco central, podrán ser sujetos de juicio político conforme a lo dispuesto por el artículo 110 de esta Constitución.

En la exposición de motivos se menciona que el Banco de México, nuestro banco central, se creó cumpliendo un mandato contenido en la Constitución Política de 1917. En efecto, uno de los propósitos de la Revolución fue terminar con la pluralidad de instituciones privadas emisoras de billetes, reservando la facultad de emisión a un banco estatal, en beneficio y protección de los intereses nacionales.

Para determinar en la Carta Magna la naturaleza jurídica del banco único de emisión, se consideró si convenía crear un banco de Estado, o bien, constituir un banco controlado por éste en el que hubiese participación privada. En virtud de las dificultades para pronunciarse entonces de manera categórica frente a esa disyuntiva, se optó por establecer en la Constitución que el



banco emisor debía estar controlado por el Gobierno Federal, dejando a la legislación secundaria determinar la naturaleza y el alcance de dicho control.

Después de largas polémicas, en 1925 se expidió la ley que creó el Banco de México a iniciativa del presidente de la República Plutarco Elías Calles, forjador de grandes instituciones nacionales. En su propuesta, según lo manifestaba en forma reiterada la correspondiente exposición de motivos, se hacía patente el propósito de armonizar el control ordenado por la Constitución con una conveniente autonomía del Banco de México. Al respecto, la referida exposición de motivos señalaba: "Hay efectivamente, en un banco controlado por el Gobierno, el gravísimo peligro de que el interés político pueda predominar en un momento dado sobre el interés público".

En este breve repaso histórico, se manifiesta en forma constante la preocupación de moderar de alguna manera el flujo de crédito del banco central. Ello, seguramente por dos razones. Una, que por largo tiempo se ha percibido la existencia de un vínculo entre dicho flujo y la evolución de los precios. Otra, que la laxitud en el control del crédito del instituto central, ha resultado en experiencias inflacionarias por demás amargas. Al respecto, conviene recordar los innumerables males que la inflación ha traído consigo, todavía muy vivos en nuestra memoria.

## **2.2 Control de seguridad**

Garantizar un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones es un objetivo que BBVA Bancomer atiende mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas internacionales en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, adaptados a los requerimientos legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

No obstante, la efectividad de dichas normas y procedimientos (ampliamente divulgados e incorporados a los correspondientes planes de formación continua de todas las entidades del Grupo) exige de todos los empleados una actitud positiva y proactiva orientada a:

- ✓ Velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudieran derivarse para su salud como consecuencia de sus actividades laborales, observando las correspondientes normas y recomendaciones.
- ✓ Velar por la seguridad de todas aquellas personas cuya salud pudiera llegar a verse afectada como consecuencia de sus actos u omisiones.

La información contenida en el portal referente a los productos y servicios financieros comercializados por BBVA Bancomer, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer. Los productos financieros de Bancomer descritos hacen referencia, exclusivamente, a la normatividad que rige en los Estados Unidos Mexicanos y son formulados para las operaciones que se realicen dentro de dicho territorio.

La información contenida es sólo enunciativa, por lo que de ninguna manera constituye una oferta vinculante que obligue al usuario y a Bancomer a celebrar contrato alguno en relación con tales operaciones. Bancomer se reserva el derecho de modificar la información aquí contenida cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.

En los servicios de bancomer.com, con el objeto de garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones, es necesaria la previa identificación y autenticación del usuario en el sistema, a través de la solicitud de clave de acceso y contraseña.

Todos los datos que recabamos de nuestros clientes son tratados con absoluta confidencialidad, siendo utilizados para las finalidades para las que han sido solicitados, atendiendo lo dispuesto por los contratos celebrados y lo dispuesto por la legislación mexicana.

Bancomer no se asume responsabilidad alguna con los contenidos y servicios comerciales o de otra índole, páginas webs que se puedan enlazar electrónicamente directa o indirectamente a través del portal de Bancomer.

Bancomer no asume responsabilidad alguna que derive del intercambio de información electrónica entre usuarios de la red Internet y no adquiere ninguna responsabilidad por causa de

problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, ya sea a través del portal de Bancomer o de otras páginas webs.

Los derechos de propiedad intelectual de este portal y de las pantallas que muestran estas páginas, y de la información y material que aparecen en las mismas y de su disposición, pertenecen a Bancomer salvo que se indique lo contrario.

El logotipo de Bancomer así como las marcas denominativas y mixtas de servicios y nombres comerciales que aparezcan en este portal son marcas registradas propiedad de Bancomer.

Política de Privacidad para los usuarios de nuestro sitio Web:

En BBVA Bancomer garantizamos la protección de los datos de nuestros clientes. El sello de confianza (AMIPCI) de la Asociación Mexicana de Internet nos avala y refleja nuestro compromiso de cumplir con la normatividad que nos resulta aplicable, el código de ética de la Asociación y los lineamientos de privacidad del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico.

BBVA Bancomer es una empresa firmemente comprometida en resguardar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales recolectados de sus clientes, respetando siempre los derechos otorgados a los usuarios de nuestros servicios por las leyes que regulan su actividad.

La Política de Privacidad sobre los datos de los clientes describe lo siguiente:

- ✓ Las reglas relativas a la recolección y tratamiento que se le da a la información que recibimos de las personas que libremente decidan o hayan decidido convertirse en nuestros clientes.
- ✓ La descripción del proceso que podrán seguir nuestros clientes de conformidad con la legislación vigente establecida por la Ley de Instituciones de Crédito, la Circular única Bancaria y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para atender cualquiera asunto relacionado con la privacidad.
- ✓ La información de contacto a quién podrán dirigirse los clientes en caso de cualquier duda sobre estas normas de privacidad.
- ✓ Es necesario saber quién eres para poder brindarte nuestros servicios. Por tanto BBVA Bancomer puede requerir información tuya y de personas relacionadas contigo para que

ayuden a verificar tu identidad, con el fin de prevenir el lavado de dinero y el financiamiento de terrorismo; tendrá a la vez el derecho a conservar dicha información durante el tiempo establecido en la legislación aplicable.

- ✓ Aquello que necesitamos saber incluye información básica. Sin embargo, podemos solicitar información financiera o negocios que tengas con nosotros, con nuestras compañías afiliadas o con otras compañías, dependiendo de el o los servicios que requiera.
- ✓ La información que necesitamos proviene en su mayoría de ti, pero BBVA Bancomer puede allegarse de más información a través de otras fuentes para cerciorarse de que los datos recopilados se obtuvieron de forma correcta y completa. Esas fuentes de información pueden provenir, previa autorización tuya, de Sociedades de Información Crediticia, entre otras.

BBVA Bancomer tratará toda la información con total confidencialidad. Todos los empleados de BBVA Bancomer se encuentran capacitados y comprometidos para manejar cuidadosamente tus datos. BBVA Bancomer tomará todas las medidas razonables para hacer de sus bases computarizadas de datos seguros y salvaguardar toda la información obtenida.

BBVA Bancomer podrá utilizar los datos para brindarte un mejor servicio, para ello deberá contar con tu consentimiento expreso con firma autógrafa, en el entendido de que dicho consentimiento en ningún momento será condición para la contratación de cualquier operación o servicio. Estos datos podrán ser usados y revelados a nuestras empresas afiliadas y otras a nivel nacional e internacional, para todos los fines permitidos por las leyes. Por ejemplo, podremos utilizar la información para:

Detectar tus necesidades y poder ofrecerte el producto adecuado.

Para mejorar nuestros procesos de reclamaciones y otras transacciones.

Confirmar y corregir tu información.

Para prevenir fraudes, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas verificando tu información.

Para un mejor manejo de nuestro negocio

Para realizar investigaciones de mercado

Para auditar nuestro negocio

Para brindarte un mejor servicio

Todos nuestros procesos son constantemente monitoreados a fin de dar el cuidado adecuado y protección a tu información.

El sitio Web de BBVA Bancomer no reconoce de modo automático ningún dato referente a la identidad de los visitantes de sus páginas.

Por regla general, BBVA Bancomer solo revelará conforme a la Ley, la información necesaria. BBVA Bancomer en los términos celebrados por el contrato respectivo, puede usar la información que proporcionó para ofrecerte otros productos y servicios.

De conformidad con la legislación vigente en materia de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, nuestros clientes podrán manifestar su deseo de no recibir publicidad relacionada con los productos y servicios que proporciona BBVA Bancomer.

Si deseas hacer uso de este derecho, puedes marcar al 01800 999 8080 al Centro de Atención Telefónica de CONDUSEF, acudir a cualquiera de las Oficinas de Atención a Nivel Nacional de CONDUSEF o a través de la página Web [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) para inscribirse en el Registro.

Si tienes alguna duda sobre el contenido, interpretación o alcance de esta política, puedes contactar a cualquiera de las Unidades Especializadas de atención a usuarios que ponemos a tu disposición.

### **2.3 Generalidades de la Norma de Seguridad BBVA BANCOMER**

En BBVA somos conscientes de la necesidad de garantizar el tránsito de información entre el Banco y sus clientes. Por este motivo, BBVA cuenta con las máximas medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre el Banco y el cliente. Los servicios transaccionales funcionan sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer), que se activa siempre al entrar al servicio. El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que sólo sea inteligible para el ordenador del cliente y el servidor del banco; de esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

- a) Que el cliente está comunicando sus datos al centro servidor de BBVA y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
- b) Que entre el cliente y el centro servidor de BBVA los datos viajan cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

Siempre debe comprobar que está introduciendo sus datos en una página segura. No olvide seguir las siguientes normas de seguridad siempre que le sean solicitados sus datos personales por Internet:

1. Verifique que la conexión se está realizando a través de un servidor seguro comprobando alguno de los siguientes aspectos:

Mediante la dirección (URL) del servidor, ya que en un servidor seguro comienza por https: cuando normalmente lo hace por http.

Mediante una indicación de su programa navegador consistente en que en unade las esquinas inferiores de la pantalla aparece una llave entera (vez de rota como en cualquier servidor no seguro) o un candado cerrado (en vez de abierto como en cualquier servidor no seguro).

Compruebe los certificados de seguridad de la página en que se encuentra:

Para ello, pulse en el icono del candado que aparece al acceder a una zona segura, en la parte inferior derecha de su navegador, y verifique que la fecha de caducidad y el dominio del certificado están vigentes. En la información de detalle aparece el emisor, el período de validez y para quién se ha emitido el certificado.

## **2.4 Política de protección de datos personales**

En BBVA garantizamos la protección de los datos de nuestros clientes. El sello de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE), nos avala como la primera entidad financiera adherida a su Código Ético de Protección de Datos en Internet. El web de BBVA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. S.A., en bbva.com, no reconoce de modo automático ningún dato referente a la identidad de los visitantes de sus páginas. En los servicios de Banca on-line, con el objeto de garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones, es necesaria la previa

identificación y autenticación del usuario en el sistema, a través de la solicitud de claves de acceso. En aquellos supuestos en que el usuario solicite información sobre servicios o productos o desee realizar tramitación de reclamaciones o incidencias, a través del envío de formularios residentes en páginas web de BBVA, será en todo caso necesario recoger aquellos datos personales que correspondan para poder informarle sobre su solicitud.

Todos estos datos son tratados con absoluta confidencialidad, siendo utilizados para las finalidades para las que han sido solicitados, en el marco de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normas jurídicas concordantes.

### **Contratos Externos.**

En lo que se refiere a las contrataciones externas, se recomienda que el Departamento de Seguridad sea el encargado de crear y vigilar el cumplimiento de los procedimientos específicos, en el campo de la seguridad, relacionados con la contratación externa de servicios para otras áreas y para el propio Departamento, tales como:

- a. Contratación de asesores técnicos.
- b. Contratación de servicios de seguridad física.
- c. Contratación de monitoreo de alarmas.
- d. Contratación de monitoreo de CCTV.
- e. Contratación de servicios de apoyo y respuesta armada.
- f. Contratación de servicios de mantenimiento.
- g. Contratación de capacitación.

## **Capítulo III Eficiencia laboral en el área de Control de Seguridad BBVA Bancomer**

### **3.1 Problemática en el área de Control de Seguridad BBVA Bancomer**

Para realizar cualquier trabajo de manera profesional y con ética, es necesario contar con un ambiente laboral en donde existan normas y procedimientos bien establecidos, para desempeñarse de manera eficiente, utilizando los recursos humanos al servicio de los objetivos de la institución bancaria.

En el área de control de seguridad, de la dirección de seguridad de la sucursal BBVA Bancomer de Chetumal Quintana Roo, encontramos que es difícil desempeñarse de manera profesional, lo que limita el desarrollo del área, no se tiene una rápida organización que sea eficiente en el ejercicio de las acciones que se realizan. Esto son los principales obstáculos para que el área de seguridad, no cumpla con su misión de eficiencia ante la comunidad:

#### **Falta de procedimientos**

En cada área del banco se establecen procedimientos que se deben de llevar a cabo correctamente y en algunos casos se comenten errores como los siguientes:

A) Error en el procedimiento de las transacciones

B) Inadecuada documentación legal

C) Insatisfacción del cliente

D) Pérdida de la información y fraude

D) Falta de lineamientos

#### **Personalización de los cargos**

En la institución bancaria se manejan diferentes cargos de personal los cuales tienen diferentes funciones y sobre pasan sus mandos en diferentes ocasiones como son los siguientes:



- A) Apropiación del cargo
- B) Falta de ética profesional
- C) Desconfianza en el personal sobre sus capacidades

### **Riesgo Laboral**

En cuanto al riesgo el banco tiene más probabilidad de riesgos por el manejo de efectivo y la entrada y salida de muchas personas:

- A) Incertidumbre laboral
- B) Falta de más cámaras

Para el correcto funcionamiento de las actividades y organización del área de control de seguridad de BBVA Bancomer, así como el departamento de seguridad, se propone elaborar un manual de procedimientos que se fundamente en el sistema de seguridad bancaria, mismo que propicien garantizar la seguridad de procesos, instalaciones y, lo que es más importante, de personas, tanto empleados como clientes.

### **3.2 Manual de Normas y Procedimientos en Seguridad.**

Las instituciones financieras desarrollen un Manual de Normas y Procedimientos de Seguridad en el que se establezcan las funciones, los deberes y los procedimientos que deben cumplir los Oficiales de Seguridad, en general, y los encargados del Departamento, en particular, de conformidad con el puesto y el lugar donde ejecutan su labor. Dicho Manual podría incluir aspectos relacionados con los siguientes temas:

- a. Ética profesional.
- b. Manejo de armas.

- c. Definición de puestos.
- d. Disponibilidad.
- e. Procedimientos para el manejo de situaciones críticas, los cuales no deben ser distintos a los utilizados por las fuerzas policiales en cuanto a principios y objetivos generales.
- f. Control a implementar para el acceso de público y de vehículos y
- g. Comportamiento ante desastres naturales y eventos delictivos, entre otros.

Para tales efectos, se recomienda, previo a la emisión del Manual, llevar a cabo un estudio de seguridad realizado por personal especializado.

Algunos procesos de rutina como la apertura de la Oficina, en el cual es obligatorio que el responsable de la apertura de la Sucursal, este acompañado del personal de Seguridad, el personal de seguridad realizarán cobertura al Funcionario que realice la apertura. Una vez dentro el Personal de Seguridad supervisara la puerta de entrada a la sucursal, para permitir el ingreso de los Funcionarios a medida que vayan llegando, no permitiendo la entrada de ninguna persona que no pertenezca a la plantilla hasta la apertura de la Sucursal.

**Clave de acceso Coaccionado o Forzoso:** Esta clave se utilizara si el Funcionario encargado de la apertura, lo realiza bajo amenaza

### **Controles de acceso**

Se recomienda como sana práctica, contar con puertas esclusa o giratorias con detector de metal en las Sucursales de Alto riesgo.

Todos los sistemas de controles de acceso, equipos de apoyo (botones de pánicos, equipos de comunicación, armas), estén en perfecto estado de funcionamiento al inicio de la jornada.

### **Encajes autorizados/efectivo/dinero**

Se recomienda que las entidades financieras procuren disminuir tanto el efectivo del cajero automático, en el cajón del cajero, en la caja intermedia/buzón del cajero como en la bóveda.

Una sana recomendación es reglamentar los encajes autorizados.

### **Procedimiento del personal durante la apertura al Público**

Es el momento en que el personal de Seguridad pondrá todo su conocimiento y atención, para evitar cualquier tipo de situación que pueda poner en peligro a los Funcionarios, Clientes y bienes de la Entidad.

Además es imprescindible tener en perfecto estado de funcionamiento los equipos de comunicación, botones de pánico, armas, etc.

### **Cierre de la Oficina al Público**

Minutos antes del cierre al Público, el personal de seguridad verificara el área interna y externa en busca de persona/as o vehículos sospechosos.

Una vez que se cierre al Público, el guardia verificara todos los recintos donde pudiera quedar Personas dentro del recinto.

### **Cierre de la Oficina**

Antes del cierre de la oficina, se procederá a depositar todos los valores en los equipos de custodia y monitoreo, cerrar ventanas y puertas.

Al momento del cierre el Personal de Seguridad realizara la cobertura necesaria al Funcionario Responsable del cierre, el Funcionario realizara la activación del sistema de alarma y el cierre total de la Sucursal.

### **3.3 Procedimientos de emergencia**

Son situaciones que no forman parte de la rutina diaria, en las que normalmente está en peligro la vida de personas, utilizar todos los medios a su alcance para evitar o mitigar el evento.

Como primera medida es importante el uso del botón de pánico o emergencia.

### **Incendio-Fuego:**

- Utilizar extintores solo en caso que el incendio sea pequeño.

- Comunicar a todos los Departamentos o sistemas de seguridad Publico (Responsable de seguridad, Centro de gestión de monitoreo, Policía Nacional, Bomberos, etc.).
- Cuidado no quedarse atrapado, ruta de salida siempre accesible.
- Si hay barrera de humo denso, agacharse y taparse con un pañuelo nariz y boca.
- Si se prende la ropa tirarse al suelo y rueda sobre sí mismo.

### **Comportamiento ante Atraco**

Cuando un individuo/s ingrese a la oficina y nos amenacen debemos:

- Actuar con naturalidad procurando conservar la calma.
- No hablar, salvo para contestar las preguntas que haga el atracador.
- Explicar que se carece de acceso inmediato al dinero, por bloqueo de los sistemas de retardo, e intentar mostrarle a los atracadores la Cartelería que existe en el local que advierte esto.
- Obedecer las órdenes de los agresores, no intentando hacerles frente.
- Fijarse en los rasgos-características del atracador que puedan ayudar a la policía y en el vehículo de huida (modelo, matrícula, etc.).
- Activar la alarma sólo en el momento que no revista ningún peligro.
- No perseguir nunca a delincuentes, observar la huida desde el interior.
- Antes de realizar cualquier tipo de denuncia, consultar la metodología con el Área de Seguridad.

**Como sana practica de seguridad se recomienda contar con los siguientes sistemas y equipos para una mayor garantía de Seguridad**

**Sistemas de alarmas:**

El sistema de alarma debe ser monitoreada, con equipos propio o contratado, con servicio de acuda.

Los sistemas de alarmas deben contar con dos vías de comunicación, línea baja y una de respaldo ya sea GPRS o radio.

**Sistema de CCTV (circuito cerrado de televisión)**

Como sana practica de seguridad se recomienda contar con monitoreo del sistema de cámaras ya sea propia o contratada.

Se recomienda contar con grabadores digitales, que graben en tiempo real; cámaras con buena definición day/night.

**Cofre/Caja fuerte o puerta bóveda**

Las mismas deben ser resistentes contra todo tipo forzamientos, ignifugas y contar con cerraduras con retardo.

**Carteles indicadores**

Utilizar carteles indicadores, en las puertas de entrada a la sucursal, en los ATM's y ventanas de los cajeros. Indicadores que diga que los Funcionarios no tienen acceso inmediato al dinero, protegidos por retardo, y monitoreo en forma remota.

**Seguridad para los ATM'S**

- a) De ser posible 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.

### **Medidas Físicas**

- a) Cofre de seguridad con 15 min. de resistencia al ataque físico
- b) Reforzamiento en bisagras
- c) Peso mínimo vacío de 750 lb o su equivalente en kilogramos
- d) Anclaje al piso del cofre de seguridad
- e) Teclado anti vandálico, Pantalla con filtro de privacidad y anti vandalismo
- f) Cerradura electrónica con señal de amago
- g) Detección de objetos extraños en dispensador de efectivo
- h) Detectores de puerta abierta
- i) Detectores de temperatura y vibración en el cofre
- j) Detector de desprendimiento

### **Medidas Electrónicas**

- a) Prevención contra retención forzada de tarjeta (Anti-libanessloop )
- b) Sensores de bloqueo de puerta de efectivo, de entrega de efectivo
- c) Alarmas de falla al servidor central/Central de seguridad

### **Políticas Relativas al Personal de Seguridad:**

1. Para la contratación de los servicios de vigilancia se los hará únicamente con empresas de seguridad privada legalmente constituidas y que cumplan con lo establecido en nuestra legislación que regula y controla la materia.
2. Los vigilantes de seguridad tendrán responsabilidades y funciones específicas de seguridad y no podrán ser utilizados para realizar otras tareas.
3. Los vigilantes de seguridad custodiarán y protegerán las oficinas desde la apertura hasta el cierre total de la agencia, en la cual ya no se encuentren empleados laborando.

4. Los vigilantes efectuaran efectivos controles en el interior de las agencias para garantizar el normal funcionamiento de las mismas.
5. Los vigilantes deben ser relevados mientras toman su tiempo de almuerzo.
6. Los vigilantes deben ser supervisados por lo menos dos veces al día, y en cada supervisión darán a conocer las novedades suscitadas.
7. Los supervisores controlaran el efectivo desempeño de los vigilantes y las condiciones del vigilante para laborar eficazmente.

### **Funciones del Vigilante de Seguridad:**

1. Controlar la entrada y salida de los empleados de la entidad.
2. Controlar la entrada y salida de los clientes, visitantes, proveedores, y de toda persona que ingrese a realizar cualquier gestión, que no sea las que ofrece la institución al público en general.
3. Custodiar la instalación en su interior y exterior antes, durante y después de la apertura y cierre de la agencia según corresponda.
4. Controlar, revisar e inspeccionar todo objeto mobiliario y/o equipo que ingrese o salga de la instalación con su respectiva autorización por escrito.
5. Apertura y cierre de la puerta de ingreso al público de acuerdo al horario establecido en la instalación de atención al público.
6. Observación, vigilancia y prevención durante el horario de trabajo.
7. Detección y control de personas sospechosas.
8. Exigencia del cumplimiento de las normas de seguridad interiores, relacionadas con la prohibición de:
  - ✓ Porte de armas
  - ✓ Uso de aparatos de comunicación (celulares, buscapersonas, radios motorolas, computadoras personales o equipos similares que faciliten la comunicación)
  - ✓ Uso de elementos que distorsionen o dificulten la identificación personal tales como: gorras o sombreros, pasamontañas, gafas de sol o lentes oscuros, y otros elementos que oculten los ojos o parte de la cara.
  - ✓ Uso de cámaras fotográficas y filmadoras.
  - ✓ Toma de fotos y grabaciones tanto en el interior como exterior de las instalaciones de la cooperativa.
  - ✓ Fumar en los interiores de las instalaciones.

- ✓ Ingreso de mascotas.
- ✓ Ingreso de alimentos y bebidas alcohólicas.
- ✓ Ingreso de personas en estado etílico.
- ✓ Ingreso de vendedores ambulantes.
- ✓ Ingreso de mendigos.
- ✓ Ingreso de menores de edad sin acompañantes adultos.

9. Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos de seguridad establecidos por la institución.

### **Políticas para Controlar la Entrada y Salida de los Empleados:**

1. Todo empleado debe registrar sus ingresos y salidas en los sistemas de registro establecidos.
2. Ningún empleado puede salir de la agencia durante su jornada laboral, salvo el caso que tenga permiso por escrito en el cual se especifique hora de salida y retorno, otorgado por su jefe inmediato.
3. En la hora del almuerzo los empleados podrán salir y retornar a la oficina, para lo cual deben registrar este evento en los sistemas de registro establecidos.
4. Ningún empleado podrá volver a ingresar por ningún motivo a la agencia una vez registrada y efectuada la salida por culminación de la jornada laboral.
5. Ningún empleado podrá ingresar a la agencia en días y horas no laborables de acuerdo a su jornada de trabajo, salvo el caso que cuente con la autorización correspondiente.
6. El vigilante debe registrar todo ingreso y salida de los empleados en la bitácora.
7. El empleado que se encuentre en su periodo de vacaciones podrá ingresar únicamente a la agencia en horario de atención al público en calidad de cliente.
8. Todo empleado que ingrese y/o salga con bolsos, maletas, carteras, etc., se sujetara a la revisión de los mismos por parte del vigilante, tanto al ingreso como en la salida.
9. Todo empleado que salga con objetos mobiliarios y/o equipos debe presentar la respectiva autorización escrita al vigilante para poder sacar los bienes ahí detallados.

#### **d) Políticas para Controlar la Entrada y Salida de los Clientes, Proveedores y Otros:**

1. Los clientes y otros únicamente podrán ingresar a la agencia en horarios de atención al público.
2. Ningún cliente y otro podrá ingresar a la agencia una vez finalizado el horario de atención al público.



3. Los clientes y otros no podrán permanecer dentro de la oficina una vez finalizado el horario de atención al cliente. Salvo el caso que se encuentren a la espera de ser atendidos y deberán salir una vez hayan sido atendidos.
4. Los proveedores podrán ingresar únicamente con autorización, para lo cual los Jefes Departamentales o Jefes Comerciales solicitarán la autorización de ingreso a Seguridad con 24 horas de anticipación, indicando: nombres completos y números de cedula del personal, trabajos a realizar, hora de ingreso y permanencia en las oficinas.
5. Los proveedores una vez que ingresen a la agencia no podrán salir hasta terminar los trabajos o completado la hora de permanencia autorizada.
6. Los proveedores que ingresen con maletas, bolsos, mochilas, o con cualquier objeto se sujetarán a la revisión de los mismos por parte del vigilante, tanto al ingreso como en la salida.
7. Todo proveedor que salga con objetos mobiliarios y/o equipos debe presentar la respectiva autorización escrita al vigilante para poder sacar los bienes ahí detallados.
8. Todo ingreso y salida de proveedores, pasantes, visitantes deberán ser registrados por el vigilante en la bitácora.
9. Todos los proveedores y otros, para poder ingresar deberán presentar al vigilante la autorización y un documento que identifique a la persona donde conste la foto, nombre y número de cedula.

e) Políticas para la Apertura y Cierre de la Agencia:

1. Para realizar la apertura de la agencia deberán hacerlo conjuntamente Supervisor Operativo y Jefe Comercial mínimo con 15 minutos antes del horario de atención al público. Si Jefe Comercial no puede estar presente en la apertura podrá delegar a un subordinado para que lo sustituya.
2. La apertura de la oficina se realizara con el apoyo del vigilante de seguridad quien estará mínimo 10 minutos antes de la apertura para realizar una inspección del área colindante a la oficina para identificar actos y personas sospechosas.
3. Antes de realizar la apertura, Jefe Comercial o Supervisor Operativo preguntara al vigilante de seguridad si no ha detectado actos o personas sospechosas, para poder proceder con la apertura normal o solicitando refuerzo.

4. En caso de detectar actos y/o personas sospechosas se deberá pedir refuerzos a la Policía Nacional y a la Compañía de Seguridad contratada.
5. Al realizar la apertura de la oficina ingresaran Jefe Comercial, Supervisor Operativo, Recibidor Pagador y Vigilante de Seguridad quien cerrara la puerta de ingreso con llaves.
6. El vigilante abrirá y cerrara la puerta de ingreso al público de acuerdo con el horario de atención al público de las oficinas y según indicaciones del Supervisor Operativo.
7. Si al cerrar la puerta por terminación del horario de atención al público, se encuentran clientes en espera de ser atendidos, el vigilante abrirá y cerrara la puerta de ingreso para permitir la salida de los clientes conforme vayan siendo atendidos.
8. Antes de realizar el cierre el personal y vigilante de seguridad harán un chequeo por toda la instalación para constatar de que todo esté bien cerrado con las seguridades respectivas.

Políticas para la Prevención y Detección de Irregularidades en la Realización de las Operaciones en la Agencia:

1. Las áreas de cajas, bóveda y sistemas son áreas restringidas al público y solamente tendrán acceso personal autorizado.
2. Toda persona que ingrese previa autorización al área de cajas, bóveda y sistemas deberá anotar sus datos en las bitácoras de registro en cada área indicando la hora de entrada y salida, motivo de ingreso y persona que autoriza el ingreso.
3. La apertura y cierre de la bóveda la realizara Jefe Comercial y Supervisor Operativo dualmente para lo cual Jefe Comercial maneja la clave de cerradura mecánica y Supervisor Operativo la clave de cerradura electrónica.
4. La temporización para apertura de la bóveda será de 10 minutos.
5. Las claves de la caja fuerte solamente maneja Supervisor Operativo y tendrá una temporización para su apertura de 5 minutos.
6. Las claves de las cajas fuertes y bóvedas deben ser cambiadas cada cuatro meses a partir de enero por sus usuarios y cuando se presenten los siguientes casos:
  - a) Haya existido robos o intentos de robos,
  - b) Usuario considera pertinente cambiar la clave ya que la misma pudo ser conocida o vista por una tercera persona,
  - c) Ante cambio de usuario sea temporal o permanente.
7. Los Recibidores Pagadores no podrán tener y utilizar en su puesto de trabajo lo siguiente:

- Celulares, localizadores, beepers de uso personal
- Dispositivos electrónicos
- Reproductores de audio y video
- Dispositivos de almacenamiento (flash memory, tarjetas de memoria, etc.)
- Carteras
- Billeteras
- Maquillaje

9. Los Supervisores Operativos solicitarán al personal a su cargo, la entrega de los accesorios arriba descritos a la entrada del área de cajas; y se los guardará en un lugar seguro bajo llave para evitar su pérdida.

10. Los equipos de cómputo ubicados en el recinto de cajas que son utilizados por los recibidores pagadores, no tendrán acceso al servicio de internet.

11. Supervisor Operativo será responsable del cuidado y manejo del control del inhibidor para el adecuado funcionamiento del mismo durante el horario establecido de operación, que es similar al horario de atención al público de cajas.

12. Personal de la agencia ayudara al vigilante de seguridad en la observación e identificación de personas sospechosas que permanezcan dentro de las oficinas realizando actividades inusuales.

13. Vigilante de seguridad solicitara a las personas que no estén realizando alguna gestión en las oficinas, que abandonen las mismas.

14. Las transacciones en cajas se realizaran una persona a la vez y sin acompañante.

15. Se pondrán carteles visibles a los clientes indicando que deben recontar el dinero recibido frente a la caja para poder efectuar cualquier reclamo sobre los valores recibidos ya que abandonada la caja no podrán hacer reclamos.

16. Se dotara a la agencia con lámparas de emergencia y generadores de luz eléctrica para asegurar una iluminación permanente y adecuada en los lugares donde se maneje efectivo, ante un eventual corte de suministro eléctrico.

### **Como actuar en Caso de Asalto:**

ANTES:

Mantener una cultura de seguridad, lo cual implica:

- Cumplir con las políticas, normas y procedimientos de seguridad.

- Percatarse tanto al ingreso como a la salida de la agencia de que no existan personas extrañas observándonos.
- En caso de detectar personas sospechosas llamar a la Policía Nacional.
- Mantener una actitud de alerta.

#### DURANTE:

- Presionar el botón de pánico cuidadosamente sin exponerse a ser visto por los delincuentes.
- Permanecer absolutamente pasivo. No hacer ningún tipo de movimiento brusco o sospechoso.
- Obedecer las órdenes del atracador con la mayor calma posible. No hablar salvo para contestar alguna pregunta que haga el antisocial.
- Si para cumplir alguna orden del atracador es preciso hacer algún movimiento extraño, explicar porque se hace.
- No intentar apresar o desarmar al delincuente, no interrumpir su huida ni emprender su persecución.
- Observar la fisonomía del atracador, si son varios elegir uno para observarlo.
- Observar el vehículo utilizado para huir (placa, color, marca, tipo) y la dirección tomada.

#### DESPUES:

- Apenas salgan los delincuentes de la oficina, se debe activar la alarma y comunicar inmediatamente a la Policía Nacional, departamento de Seguridad, Auditoría y Gerencia.
- Cerrar la puerta de ingreso de la agencia y esperar el arribo de las autoridades.
- Evitar la salida de los clientes y entrada de curiosos y extraños.
- Por ningún motivo los empleados deben salir de la oficina una vez ocurrido el asalto, hasta que las autoridades lo permitan. Se exceptúa los casos por fuerza mayor.
- Si hay algún herido, prestar auxilio y solicitar urgentemente ayuda médica.
- Tratar de calmar a los clientes por si alguno sufre una crisis nerviosa.
- Conservar las pruebas que pudieron dejar los delincuentes, no moviéndolas ni tocándolas.
- Evitar discutir los detalles del atraco con otros compañeros, conservando cada cual sus propias observaciones para relatarlas a la policía.
- Evitar facilitar información a medios de comunicación social.

#### Actuaciones en Caso de Robo:

- Primer empleado que tiene conocimiento del suceso:
- Impedirá la entrada de extraños a la agencia y mantendrá las puertas de acceso al exterior cerradas.
- Comunicara a Jefe Comercial del evento.
- Prohibirá el acceso de cualquier persona no autorizada.
- No tocará nada de lo que se encuentre en la agencia, ni moverá las cosas de lugar, excepto el teléfono, que lo utilizará para llamar a comunicar del hecho.
- Los empleados que vayan llegando, guardarán el mismo comportamiento hasta que se les indique lo contrario.
- Salvo que exista algún peligro para las personas, todos deberán permanecer en el interior de la agencia para recibir instrucciones del Jefe Comercial.

#### Jefe Comercial:

- Pondrá el hecho en conocimiento del Departamento de Seguridad, Auditoria, y Gerencia.
- Comunicará el suceso a la Policía Nacional, ofreciendo la información que se solicite.
- Aleccionará al resto de empleados para que guarden la más absoluta reserva sobre las circunstancias del suceso.
- Tomará las medidas pertinentes para mantener el servicio a los clientes.
- Ante cualquier duda solicitará instrucciones de Auditoría, Jurídico y Seguridad.

#### Actuaciones en Caso de Amenaza de Bombas:

- La primera persona que reciba el aviso de amenaza:
- Comprobara y aclarara rápida y eficientemente el mensaje transmitido.
- Informará con rapidez a Jefe Comercial y Oficial de seguridad, para que evalúe la amenaza y actúe en consecuencia adoptar con serenidad y prudencia las medidas destinadas a proteger a las personas y los bienes.
- No propagar la noticia de forma descontrolada ya que puede producir un efecto de pánico o estampida con grave riesgo para personas y bienes.
- En caso de requerirse evacuar se lo realizara conforme al plan de emergencia y evacuación.

- Cajeros en caso de estar realizando alguna transacción la terminaran y dejaran guardando los valores con las seguridades debidas.
- Una vez que hayan evacuado todas las personas se cerrara la puerta con llaves.
- Una vez llegada la escuadra antibombas del GIR, se les dará acceso a la agencia para la revisión.
- Las actividades se restauraran una vez que el GIR indique que no hay peligro

## **Capítulo IV Licenciatura en Seguridad Pública y el Departamento de Control de Seguridad.**

### **4.1 Licenciatura en Seguridad Pública de la Uqroo**

La universidad de Quintana Roo en coordinación con el Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo, se permite proponer una carrera que responda a esta necesidad. El tema de la seguridad pública tratando de proponer una visión integral del concepto de seguridad encaminado a analizarla en sus múltiples implicaciones: social, económica y política, con la pretensión de comprender, que la seguridad, en un sentido amplio, es una garantía y un deber de todo Estado. Lo cual nos muestra que la entidad tendrá un crecimiento y desarrollo en diferentes áreas.

#### **Objetivo**

Formar profesionales en el ámbito de seguridad pública con una visión integral de derechos humanos, ética pública y seguridad ciudadana con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades comunitarias en materia de seguridad pública, con capacidad de diseñar alternativas de intervención en problemas de seguridad pública tanto a nivel regional, nacional e internacional.

#### **Perfil del egresado**

El perfil del egresado de la Licenciatura en Seguridad Pública, ha sido elaborado teniendo presente las consideraciones generales, la misión y visión de la Universidad de Quintana Roo, sus principios y valores, un concepto integral de Seguridad Pública que incorpore a la seguridad social con el fin de formar profesionales útiles a la sociedad con capacidades de innovación, de servicio a la comunidad y respeto a los derechos humanos, así como también la capacidad para continuar con estudios de posgrado.

Capacidad para controlar y proteger la seguridad de instituciones bancarias a la prevención de actos que puedan afectar la seguridad de instancias públicas y privadas.

#### **Actividad Profesional**

Instancias gubernamentales y privadas, instancias de tipo social ocupando puestos de coordinación y operación en oficinas de seguridad y podrá conformar grupos de trabajo dentro de su área en tareas diversas:

Dentro de la administración pública en instituciones involucradas en la seguridad Pública:

Policía Municipal, Estatal y Federal (en áreas de coordinación de grupos)

Procuradurías estatales y federales (en áreas periciales, de formación y Capacitación profesional, investigación profesional).

Instituciones de Seguridad Pública (elaborando diagnósticos, y programas de prevención delictiva).

Ámbito Académico (investigación)

Prevención y Readaptación social y menores (administración de centros de internamiento de adultos y menores)

Iniciativa privada (asesor en seguridad)

Capacitación para instituciones educativas.

De consultoría en materia de seguridad pública.

### **Habilidades del Licenciado en Seguridad Pública**

Capacidad para interactuar con diversos grupos de trabajo tanto científico como Profesional.

Visión amplia y compleja del delito y la pena en el sentido de que ambos sólo pueden justificarse y comprenderse en el contexto socioeconómico que se generan.



Analizar la problemática de la seguridad pública a nivel regional, nacional e internacional.

Capacidad para expresar ideas con claridad, sencillez y corrección en forma oral y específica (en especial para describir, narrar, explicar y argumentar problemas de estudio)

Capacidad de observación, innovación y auto aprendizaje.

Pensamiento crítico que le permita aplicar el método científico.

Capacidad de utilizar sistemas informáticos a nivel de usuario.

Comprensión del idioma inglés.

### **Habilidades Específicas**

Identificar las necesidades sociales en materia.

Elaboración, análisis e interpretación de diagnósticos comunitarios.

Coordinación de proyectos de prevención del delito.

Diseño de cursos de capacitación.

Difundir resultados de investigación.

Evaluación de impacto social de un proyecto o programa.

Promover reuniones de análisis sobre problemas específicos en materia de seguridad pública.

Promover la participación comunitaria en la aplicación de proyectos.

Orientar para la solución de problemas específicos en materia de seguridad pública.

### **Actitudes y Valores**

Poseer un espíritu emprendedor y asumir su trabajo profesional con el más alto sentido de responsabilidad.

Profesionales en el ámbito de seguridad pública formados bajo una visión integral de respeto de los derechos humanos, ética pública y seguridad ciudadana con capacidad analítica y crítica para la elaboración y operación de programas de atención a las necesidades comunitarias en materia de seguridad pública.

### **Competencias profesionales del Licenciado en Seguridad Pública**

Formular, evaluar y coordinar planes de acción en organismo de Seguridad Pública y privada, proyectando las estrategias que resulten aplicables.

Evaluar problemáticas político- institucional, social, económico, de obra, de servicios y administrativas relativas a la seguridad pública y privada, proyectando las medidas adecuadas.

Asesorar en la elaboración e implementación de estrategias y políticas destinadas a optimizar la seguridad y prevenir riesgos.

Realizar arbitrajes y peritajes relativos a la determinación de áreas y factores de riesgo, y de condiciones y medidas de seguridad adoptadas en el ámbito donde pueda haberse producido un hecho delictuoso.

### **4.2 Aplicación de los conocimientos adquiridos en el programa de LSP en el control de seguridad de BBVA Bancomer**

Para una mejor ilustración de los conocimientos que brinda la licenciatura en seguridad pública para el control de seguridad bancaria en el área de seguridad, los vinculados con la asignatura que

esta licenciatura ofrece, presentando primero los objetivos de la misma para trasladarlos a nuestro trabajo concreto:

### **Calidad en el servicio:**

Hacer énfasis en que el recurso humano que está en contacto directo con el cliente juega un papel trascendente durante la prestación del servicio, y el cliente percibe el resultado de la gestión global, es decir de la sumatoria de las dos intervenciones. Señala que en una organización. No puede haber calidad en el servicio, si no hay calidad en las personas. Una organización con un recurso humano competente, y consciente de su compromiso con la calidad, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva.

La asignatura de calidad fue fundamental en el desarrollo como profesional, me enseñó a brindar servicios con calidad y profesional, como es el caso de la atención en el departamento de seguridad y la elaboración de manuales de calidad.

### **Metodología de la investigación en las ciencias sociales.**

Brindar herramientas para identificar y enfrentar problemas de investigación. Da a conocer procesos de investigación con distintas perspectivas teóricas y técnico metodológicas. Ayudará al estudiante a ejercitarse en el diseño de investigación y en algunas técnicas de recolección y análisis de datos. Aborda la diversidad en la investigación social, el proceso de investigación social y la relación entre teoría sociológica y métodos de investigación.

La metodología me fue útil: en el área de seguridad, pues es indispensable contar con conocimientos de investigación en recolección y análisis de datos, debido a que se realiza investigación laboral y estudio del comportamiento mediante entrevistas verbales que los clientes deseen saber sobre su privacidad de seguridad.

### **Sociología Criminal**

Que los alumnos identifiquen y delimiten las que originan las diversas conductas delictivas. Los factores sociales que las desencadenan y las acciones que proponen para atenuar los factores sociales que producen.

La sociología criminal me sirvió: como profesional en lo que me desenvuelvo laboralmente, ya que en el transcurso de mi trabajo como ejecutivo bancario e podido identificar la mayoría de clientes que no respetan la normas del banco y en su mayoría el comportamiento anormal de sus movimientos, conducta y comentarios.

### **Derecho de la administración Pública**

Identificara, analizara y explicara las características del estado liberal y del estado social de derecho, su influencia en los contenidos de las normas jurídicas respecto a la presencia estatal en la actividad económica y su tendencia de la leyes administrativas mexicanas; así como el concepto, actividad administrativa y relaciones del derecho administrativo con otras ramas del derecho, destacando los obstáculos que impide la codificación administrativa.

La asignatura en derecho me enseñó, a respetar los reglamentos institucionales, así como hacer valer y respetar las leyes que están estipuladas en los reglamentos, libros y constituciones.

### **Teoría y práctica del armamento**

El manejo seguro de las armas de fuego que se utilizan en las instituciones de seguridad pública, así como desarrollar sus habilidades y destrezas para que estén en condiciones de realizar disparos rápidos y precisos cuando, durante el desempeño de sus servicios, las circunstancias y la situación así lo ameriten.

La asignatura en el uso del armamento ayudo a saber cuándo y en qué momento se hace uso del armamento.

### **Metodología para elaboración de planes y proyecto**

Que el alumno conozca las dos etapas de la planificación: el plan y el proyecto. Entendiendo el primero como formas de ordenamiento superior; con carácter de totalidad, generalmente formulados a largo plazo. Los segundos son los cortos plazo constituido por un conjunto de actividades complementarias que se es necesario realizar para alcanzar uno o varios objetivos, la base es el diagnostico en el cual se detectan los problemas que aquejan a la comunidad, y que

sirven de partida para la planificación y la elaboración de programas. Que aprenda a elaborar planes y proyectos.

La asignatura me sirvió: como guía en la elaboración de proyectos, planes de trabajo y la elaboración de manuales de procedimientos, ya que fue trascendente en la redacción y estipulaciones de los proyectos elaborados.

## **Conclusión**

La importancia del control de seguridad bancaria es por el bienestar de los usuarios y colaboradores en primera instancia, por supuesto que la institución se beneficia al ser preferida ante la demás oferta, además de incrementar los rendimientos que se derivan.

El profesionalista en seguridad pública cuenta con las herramientas necesarias para realizar un desempeño idóneo a las exigencias de la dinámica social, administrativa, legal y tecnológica, el ser un profesional de la seguridad permite planificar de acuerdo a la situación, previendo cualquier contingencia física o digital, asesorándose con profesionistas bajo su dirección, la experiencia en BBVA Bancomer ha permitido conocer cada procedimiento y dar prioridades a lo realmente urgente.

Debido a la constante innovación, actualización de los sistemas de calidad, y problemáticas que atraviesa el área de control de seguridad bancaria en el departamento de seguridad, fue importante la participación de un licenciado en seguridad pública, siendo los conocimientos adquiridos en la licenciatura fundamentales en el desarrollo de las actividades desarrolladas, como es el caso de la asignatura de lógica, la cual me sirvió como apoyo para desarrollar argumentaciones y convencer a los superiores de que la seguridad en el banco es de vital importancia, además, la ética me permitió cómo llevar a cabo mis acciones desde el panorama profesional para el correcto desenvolvimiento y toma de decisiones.

Se pensaría que el Licenciado en seguridad pública solo debe prestar servicios en la policía, sin embargo, los conocimientos y habilidades que tiene el licenciado en seguridad pública en materia de seguridad, son necesarios en el departamento de seguridad bancaria, le permite tener una visión amplia del personal que se requiere para atender los problemas de seguridad en la institución bancaria.

Enmarcados en el proceso de globalización y de las telecomunicaciones, se ha desarrollado un fenómeno reciente llamado internet y sus usos son tan variados que va desde la búsqueda de información hasta las compras en supermercados. Orientado en ese esquema, podemos decir que las instituciones bancarias han crecido y se han fortalecido desde la crisis del año 94 y se ha

puesto en práctica una serie de instrumentos al servicio de sus clientes. La importancia de estar actualizado del tema redonda a partir de los fraudes por esta vía, la vulnerabilidad de esta línea implica que expertos del tema participen en el diseño de candados donde solo el real poseedor de una cuenta pueda tener acceso a la misma. En este sentido los especialistas en las tecnologías de la comunicación participan con el departamento de seguridad bancaria.

El marco ético y normativo es la base para que la seguridad se lleve a cabo, sin embargo esta situación debe ser recordada a los colaboradores de la institución a través de pláticas de concientización y difusión, en el conocimiento que es el bienestar de su familia y de la gran mayoría de ciudadanos que ponen su confianza en este banco para invertir su capital y en muchas ocasiones el patrimonio familiar y los ahorros de toda una vida.

Por lo anterior puedo culminar de que este trabajo puede ser un referente para organizar e implementar acciones específicas que prevean que estafadores, asaltantes, siniestros y demás riesgos que están latentes en los servicios que se prestan, puedan llevarse a cabo en las instituciones dependientes de BBVA Bancomer.

## **Bibliografía**

Alcántara, S. "Seguridad física", [www.asisonline.org/certification/ppt/-seguridadfisica.ppt.consulta](http://www.asisonline.org/certification/ppt/-seguridadfisica.ppt.consulta).  
24 noviembre de 2014.

Asociación de Bancos de México (2011) Anuario financiero de la Banca en México. (En línea)  
Disponible en: <http://www.abm.org.mx/anuario/anuario2011/bbva-bancomer/>

Banco Bilbao Vizcaya Argentina S.A (2015) (En línea) Disponible en: [www.bbva.com](http://www.bbva.com)

BBVA Bancomer (En Línea) consulta en: <http://www.bancomer.com/empresas/index.jsp>.  
Consulta el 10 de diciembre 2014.

Bodemer, Klaus (2003) "El nuevo escenario de inseguridad en América latina. Venezuela: Nueva sociedad.

Centro Nacional Bancaria (2014). (En Línea) consulta en: <http://www.cnbv.gob.mx>. consulta en  
2014.

CONDUSEF (2014). (En línea) consulta en: <http://www.condusef.gob.mx> consulta 20 de octubre  
2014.

Diario oficial de la federación de 2 de octubre de 2014

Fundación MAPFRE Estudios (1997). Manual de seguridad contra incendios. España: MAPFRE.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la Investigación (4ta Ed.). México:  
McGraw Hill. <http://seguridad5bancaria.blogspot.mx/2010/11/seguridad-bancaria.html> consulta  
el 18 de octubre 2014.



Huidobro, M. A. (2012) Breve historia de la Banca de Desarrollo Mexicana. Análisis Económico, Núm. 65, vol. XXVII, primer cuatrimestre.

Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 14 de julio de 2013

Licenciatura de seguridad pública (2014). (En Línea) consulta en: <http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/chetumal/licenciatura-en-seguridad-publica/> consulta 6 de noviembre 2014.

Manual bancaria (2014). (En línea) consulta en: [http://tienda.bibliotecadeseguridad.com/epages/ea1723.sf/es\\_ES/?ObjectPath=/Shops/ea1723/Categories/Temas/Bancos\\_y\\_Entidades\\_Financieras](http://tienda.bibliotecadeseguridad.com/epages/ea1723.sf/es_ES/?ObjectPath=/Shops/ea1723/Categories/Temas/Bancos_y_Entidades_Financieras).

Martínez, Jesús (2005) “Sistema Nacional de Seguridad Publica”. México: Porrúa.

Mora, H. (2008). Manual del Vigilante de Seguridad. España: Club Universitario.

Muñoz, L. (2001). “Geopolítica, seguridad nacional y política exterior. UMSNH. México.

Murillo, M. & Figueroa, P. Logística de Seguridad. Quito: Enfoque Ediciones.

Norma Legal de Bancos de México (2014). (En Línea) disponible en: <http://www.cnbv.gob.mx/Paginas/NORMATIVIDAD.aspx> consultado 20 noviembre 2014

Pineyro, José (2006) “seguridad nacional en México, ¿realidad o proyecto”. Estado de México: Pomares.

Ponce, L. (2007)” Test psicológico para fuerzas y cuerpo de seguridad”. Ed. MAD. España.

Reglamento a Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, 2 de julio de 2012

Resolución Administrativa No. 036-CG-CBDMQ-2009, Cuerpo de Bomberos del Distrito

Rico, J.M. (1983). “Policía y sociedad democrática”. Ed. Planeta. México.

Rusell (1992). “El conocimiento Humano” Ed. Planeta. México.

Ruyer, R. (1987). “filosofía del valor”. Fondo de Cultura Económica. México.

Salinas, M. (2007) “Reflexiones en torno al concepto de seguridad ciudadana y su situación en Chile” disponible en: <http://alainet.org/active/20511&lan=es>. Consultado el 18 de octubre 2014.

Sosa, R. (s/n). Manual de Medios Técnicos de Seguridad. Colombia: Colección de Seguridad y Defensa.

Strategic Weapons Academy of Texas (2014). (En línea) disponible en: <http://www.weaponsacademy.com>.