

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”

SEGURIDAD PÚBLICA

**PROYECTO DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CREDITO DE LA POLICIA NACIONAL AGENCIA EL CONDADO
DEL AÑO 2013**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN SEGURIDAD PÚBLICA**

CLARA JOHANNA POZO ROSERO

DIRECTORA: DRA. HILDA NOEMI PADILLA RON

RECTORA DEL ITSPN

QUITO, MARZO DE 2014

CERTIFICACIÓN

Trabajo de Graduación presentado previo a la obtención del título de Tecnólogo en Seguridad Pública

En mi calidad de Director del trabajo de titulación, desarrollado por la señora **CLARA JOHANNA POZO ROSERO** estudiante de la Carrera de Seguridad Pública, para optar por el título de **TECNÓLOGA EN SEGURIDAD PÚBLICA** cuyo título es:

PROYECTO DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA POLICIA NACIONAL AGENCIA EL CONDADO DEL AÑO 2013

Considero que el trabajo presentado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad del D.M. de Quito a 15 de Marzo de 2014

.....

Dra. Hilda Noemí Padilla Ron.

Tutora

REPÚBLICA DEL ECUADOR

POLICIA NACIONAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”

REGISTRO INSTITUCIONAL No. 17-039P.

**PROYECTO DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE
LA POLICIA NACIONAL AGENCIA EL CONDADO DEL AÑO 2013**

El presente Trabajo de Graduación de **TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA** luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico Superior “Policía Nacional”, en la ciudad del D.M. de Quito, en el mes de Marzo de 2014.

NOMBRE

.....

FIRMA

C.I.....

NOMBRE

.....

FIRMA

C.I.....

NOMBRE

FIRMA

C.I.....

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este trabajo, merece expresar un profundo agradecimiento, a aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación, quienes con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Mi agradecimiento va dirigido especialmente a mis hijos, quienes han sido mi fortaleza y me han apoyado día a día al cumplimiento de mis metas. A mis maestros, quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarme como una profesional, a mi tutora, quien supo creer en mi capacidad y orientarme sin interés alguno, para culminar con éxito esta investigación. Así como a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, la misma que me facilitó la información necesaria para poder hacer realidad la presente investigación.

Con cariño, agradecimiento y respeto.

Johanna Pozo Rosero

DEDICATORIA

La concepción de este trabajo de investigación, está dedicado a Dios a mis pequeños hijos quienes me han impulsado a cumplir de manera exitosa una meta que tiempo atrás fue trazada en mi vida y que gracias a su amor he sabido sobrellevar por más momentos de debilidad presentados en el camino, fueron ellos quienes con sus pequeños detalles alimentaron mis sueños, fortaleciéndome para salir adelante en busca de triunfos y ser una persona ejemplar en sus vidas.

Johanna Pozo Rosero

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación de Graduación presentado previo a la obtención del título de Tecnólogo en Seguridad Pública me corresponde, y mediante la presente en forma voluntaria, capaz ante la ley realizo una cesión exclusiva de todos los derechos al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA POLICÍA NACIONAL, para que el presente trabajo forme parte del patrimonio intelectual del ITSPN y lo utilice conforme crea conveniente

CLARA JOHANNA POZO ROSERO

C.C.171626591-1

INDICE GENERAL

PORTADA	I
CERTIFICACIÒN DEL/A APROBACION DEL DIRECTOR/A	II
APROBACIÒN DEL TRIBUNAL	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
ABSTRACT INGLES	VIII
ABSTRACT ESPAÑOL	IX
INDICE DE LA PROPUESTA	X

PROJECT ON THE SECURITY OF THE POLICE'S SAVINGS AND LOANS COOPERATIVE 2013

Physical security plays one of the most important roles in the activities of institutions, especially if they are financial institutions, where the secure receipt of money is paramount, and institutional operations would be rendered virtually impossible without security assurance in all areas, whether physical or digital. Furthermore, the implementation of plans to cover any emergency event, in this case at the National Police's "Condado" Agency of its Savings and Loans Cooperative Ltd., does not include any comprehensive safety study on its site or information management practices. This means the National Police's Savings and Loans Cooperative is extremely vulnerable in terms of its physical structure, particularly with regard to the internal and external perimeter wall, since the building which houses it does not provide the necessary safeguards, thus opening up the possibility of risk to intruders, theft and other forms of attack on these facilities.

Given this situation, the financial sector has not shied away from the reality, since the presence of both native and international gangs of organized criminals has precipitated feelings of anxiety and insecurity with respect to all of the company's daily procedures. There is, therefore, an urgent need to put mechanisms into place which would ensure these activities could be conducted in a safe and calm environment.

Within this wider context, the National Police's Savings and Loans Cooperative is in urgent need of a safety review that provides general and specific recommendations for procedures to follow with regards to safety. This study may furnish solutions to existing security issues experienced by the cooperative which go beyond the legal mechanisms, so structuring them in a more unified, integral and interrelated manner. Active and passive safety, fire prevention, evacuation and disaster plans, operational monitoring and security plans, and protocol for conflict scenarios may also be considered. These activities' sole purpose is to facilitate the secure conduct of the cooperative's business, bearing in mind that "THERE IS NO SUCH THING AS ZERO RISK".

PROYECTO DE SEGURIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICIA NACIONAL 2013

La seguridad física desempeña uno de los papeles más importantes en las actividades de las instituciones, más aún si son de tipo financiero, en donde el resguardo del dinero es primordial, y sería casi imposible funcionar sin las seguridades en todos los campos sean estos físicos, informáticos e implementación de planes en caso de algún evento emergente, en este caso la Agencia el “Condado” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional Ltda.”, no cuenta con ningún estudio integral de seguridad de las instalaciones o manejo de información, por lo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional presenta muchas vulnerabilidades dentro de su estructura física, en su perímetro externo e interno, ya que la construcción con la que cuenta no brinda las seguridades necesaria facilitando la manifestación de riesgos como el intrusión, robo y atentados a sus instalaciones.

Ante esta realidad las entidades del sector financiero no se han quedado al margen de esta realidad, pues bandas de delincuentes organizados nacionales y extranjeras han sembrado la inseguridad y zozobra en todos los procedimientos diarios de la sociedad, de ahí la necesidad de buscar mecanismos que garanticen que sus actividades se realicen dentro de un marco seguro y tranquilo.

Con estos antecedentes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se ve en la imperiosa necesidad de contar con un estudio de seguridad que le brinde recomendaciones generales y específicas en cuanto a los procesos a seguir en materia de seguridad, estudio que aportara con soluciones a los problemas de inseguridad que existan en la cooperativa, que vaya más allá de los dispositivos legales, estructurándola de forma unificada, integrada e interrelacionada considerando en ella la seguridad Activa y Pasiva, la protección contra incendios, los planes de evacuación y catástrofes, los planes operativos de vigilancia y seguridad, protocolos de actuación ante situaciones conflictivas, actividades que persiguen como único fin buscar que las actividades dentro de la cooperativa se desarrollen de una manera segura, teniendo siempre presente que “EL RIESGO CERO NO EXISTE”.

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL.....	3
Antecedentes	3
Problema.....	3
Objetivos	4
Objetivo General.-	4
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	5
CAPÍTULO I	6
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Antecedentes investigativos.....	6
1.2. Fundamentación Científico – Técnica	7
1.3. Marco Conceptual (Definición de términos)	12
CAPÍTULO II	16
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	16
2.1. Fuentes de información.....	16
2.2. Diseño de la Investigación	16
2.2.1. Enfoque, Modalidad y Tipo de investigación	20
2.3. Plan de Muestreo (Población y Muestra)	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.5. Trabajo de campo (Procedimiento de la investigación y prueba piloto) ..	22
2.6. Procesamiento de la información (Tabulación de datos)	42
2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	53
2.7.1 GUARDIA Y SISTEMA DE GUARDIANIA	53
2.7.2.- CONTROL E IDENTIFICACION DE PERSONAS Y VEHICULOS	54
2.7.3.-SISTEMAS ELECTRONICOS DE SEGURIDAD	54

2.7.4.- BARRERAS	54
2.7.5.- SISTEMA PARA COMBATIR INCENDIOS	56
2.7.6.- SISTEMA DE COMUNICACION.....	56
2.7.7.- SISTEMAS DE ILUMINACION	57
CAPÍTULO III	60
3. PROPUESTA	60
3.1. Tema.....	60
3.2. Antecedentes de la propuesta.....	60
3.3. Justificación.....	61
3.4. Objetivos	62
3.4.1. General.....	62
3.4.2. Específicos	62
3.5. Desarrollo de la Propuesta.....	63
3.6. Presupuesto	84
3.7. Conclusiones y Recomendaciones (de la propuesta)	84
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
4.1. Conclusiones.....	86
4.2. Recomendaciones.....	87
5. GLOSARIO.....	90
Bibliografía, Net grafía:.....	95
ANEXOS	96
Álbum fotográfico	96
ENCUESTA	101

INTRODUCCIÓN

La seguridad física desempeña uno de los papeles más importantes en las actividades de las instituciones, más aún si son de tipo financiero, en donde el resguardo del dinero es primordial, y sería casi imposible funcionar sin las seguridades en todos los campos sean estos físicos, informáticos e implementación de planes en caso de algún evento emergente, en este caso la Agencia el “Condado” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional Ltda.”, se tiene conocimiento que al momento no existe ningún estudio integral de seguridad de las instalaciones ni manejo de información, motivo por el cual se procedió a realizar un estudio de seguridad físico de las instalaciones, y una vez terminado el mismo se llegó a concluir que las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional presenta muchas vulnerabilidades dentro de su estructura física, en su perímetro externo e interno, ya que la construcción con la que cuenta es de un cerramiento que no brinda las seguridades necesaria y que facilita la manifestación de riesgos como el intrusión, robo y atentados a sus instalaciones.

El presente trabajo se lo realiza conociendo la importancia que se tiene el contar con un correcto y adecuado sistema de seguridad físico a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, el contar con un bóvedas con cantidades de dinero considerable, además del personal que labora en esta dependencia por lo que se está ubicando los puntos vulnerables para que así el personal se desenvuelva en un ambiente optimo y seguro.

Ante esta realidad las entidades del sector financiero no se han quedado al margen de esta realidad, pues bandas de delincuentes organizados nacionales y extranjeras han sembrado la inseguridad y zozobra en todos los procedimientos diarios de la sociedad, de ahí la necesidad de buscar mecanismos que garanticen que sus actividades se realicen dentro de un marco seguro y tranquilo.

La cooperativa de ahorro y crédito de la Policía Nacional es una entidad financiera encargada de administrar los recursos económicos de los miembros dela institución policial, en un tiempo de funcionamiento desde hace 21 años en la

matriz y desde hace dos aproximadamente en la agencia El Condado y como tal se encuentra expuesta a los eventos y riesgos antes anotados.

Se debe tener presente la tendencia actual de los servicios de seguridad priman la tecnología sobre el personal, pero siempre se debe tener claro que este último, es el único con capacidad de operar y tomar decisiones.

Con estos antecedentes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se ve en la imperiosa necesidad de contar con un estudio de seguridad que le brinde recomendaciones generales y específicas en cuanto a los procesos a seguir en materia de seguridad, estudio que aportara con soluciones a los problemas de inseguridad que existan en la cooperativa, que vaya más allá de los dispositivos legales, estructurándola de forma unificada, integrada e interrelacionada considerando en ella la seguridad Activa y Pasiva, la protección contra incendios, los planes de evacuación y catástrofes, los planes operativos de vigilancia y seguridad, protocolos de actuación ante situaciones conflictivas, actividades que persiguen como único fin buscar que las actividades dentro de la cooperativa se desarrollen de una manera segura, teniendo siempre presente que “EL RIESGO CERO NO EXISTE”.

MARCO CONTEXTUAL

Antecedentes

Los índices de violencia e inseguridad en la sociedad ecuatoriana continúan creciendo, lo que constituye un reto, a veces incontrolable; y más aún al no existir una conciencia común, así como también un trabajo conjunto en el que cada miembro de la sociedad aporte y sea protagonista de su propia seguridad. Sin una **CULTURA DE SEGURIDAD** la delincuencia que actúa en diferentes manifestaciones tiene el camino libre para su accionar delictivo y el resultado no es más que el riesgo permanente al que se encuentran inmersos su integridad y la de sus bienes.

Ante ello las instituciones encargadas de velar por la seguridad y orden público se han visto en la realidad de no poder hacer frente a estas nuevas formas de delincuencia que aquejan al país, y las instituciones financieras no están exentas de riesgos a pesar de que la mayoría de entidades toman ciertas normas y formas de seguridad pero que nunca serán suficientes, recordemos que el riesgo cero no existe y las medidas de seguridad que actualmente está adoptando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia el Condado, presentan falencias en sus procedimientos.

Problema

En este tipo de entidades o empresas pues no podemos dejar de aplicar procesos para ampliar el concepto de “Seguridad Integral” por lo que se requiere de la participación activa de todos sus elementos y áreas involucradas en estas instalaciones; para así poder contar con una visión cabal y actualizada de las condiciones y del nivel de protección con que se cuenta; considerando que cada área presenta sus propios eventos riesgosos por lo que se ha dividido al campo de la seguridad en diferentes áreas, así tenemos:

- Personas.
- Infraestructura física.
- Documentación.
- Informática y
- Comunicaciones.

Objetivos

Objetivo General.-

Desarrollar un proyecto de Seguridad Integral, que cubra todos los riesgos que enmarcan la actividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, implementando políticas y procedimientos para mejorar la seguridad física y del transporte de valores de la Agencia el “Condado” de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Objetivos Específicos

- ✓ Concientizar de la importancia de tener un lugar de monitoreo propio donde se puedan vigilar los movimientos de toda la agencia.
- ✓ Prevenir la pérdida del dinero de bóvedas y mejorar su traslado.
- ✓ Implantar normas adecuadas de seguridad lo que permitirá que el talento humano inmerso estén debidamente preparados para una pronta y correcta respuesta en caso de un posible robo, hurto, contra las instalaciones y bienes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional agencia El Condado.
- ✓ Establecer los riesgos que pueden presentarse de modo intencional, accidental y la ocurrencias de posibles catástrofes de origen natural, cumpliendo con la normativa vigente que para esta actividad existen y principalmente buscando la concientización y capacitación de toda la población flotante y permanente que a diario acuden a estas instalaciones, sobre la importancia que genera la seguridad en las actividades diarias que la cooperativa brinda a las personas.
- ✓ Aplicación e implementación del presente proyecto en la agencia el Condado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional agencia El Condado no cuenta con un estudio de seguridad de las instalaciones, procedimientos normales de traslado de valores o manejo de la información, motivo por el cual se procedió a realizar un estudio de seguridad físico de las instalaciones integral y una vez terminado el mismo se llegó a concluir que las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional presenta muchas vulnerabilidades dentro de su estructura física, en su perímetro externo e interno, ya que la construcción con la que cuenta es de un cerramiento que no brinda las seguridades necesaria y que facilita la manifestación de riesgos como el intrusión, robo y atentados a sus instalaciones.

El presente trabajo se lo realiza conociendo la importancia que se tiene el contar con un correcto y adecuado sistema de seguridad físico a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, además de crear una cultura de seguridad en su talento humano ya que no se están aplicando normativas básicas de seguridad en las instalaciones de la mencionada entidad financiera, poseen una bóveda temporizada con cantidades de dinero considerable, dinero de todos los socios de la Cooperativa el que de no tomarse los correctivos necesarios podría encontrarse en una situación de riesgo no por falta de seguridad electrónica sino por fallas en los procedimientos que adopta el talento humano de la mencionada entidad financiera.

Además, el trabajo de campo que se llevó a cabo en los meses de Julio y Agosto del 2013 demostró el exceso de confianza del equipo humano que representa un mayor riesgo, en conjunto con las vulnerabilidades encontradas en ese tiempo

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

La definición más precisa de Seguridad Física es, sin lugar a dudas, la más sencilla: "Protección de personas, bienes e información".

Las personas constituyen el objeto primordial de la seguridad. Es evidente que la integridad de los seres humanos debe estar por encima de todas las consideraciones.

Los bienes o patrimonio deben ser inventariados, valorados y tener un conocimiento claro de su despliegue dentro del inmueble, para de esta manera determinar el tipo de seguridad y el nivel que se requiere para proteger estos bienes. Son bienes específicos de las empresas, personas e instituciones, de incalculable valor y cuya pérdida o difusión, indebida puede ocasionar muy graves daños.

La seguridad física tiene dos componentes: medios humanos y medios técnicos de protección, la adecuada combinación reduce el nivel de riesgo del objeto a proteger, recordemos que al invertir en seguridad no estamos produciendo ganancias para la empresa o entidad que se está protegiendo pero si estamos evitando grandes pérdidas en este caso de los bienes y dinero de la entidad.

Proceso administrativo.- Cuya misión es la protección de las personas y recursos de una organización, mediante planes preventivos que eliminen o controlen las acciones delictivas.

Proceso lógico.- Para el análisis y la evaluación del riesgo al que está expuesta una instalación y que requiere el desarrollo de un plan que comienza con el análisis de las necesidades de seguridad y termina con la implementación eficaz de las soluciones.

1.2. Fundamentación Científico – Técnica

EL ESTUDIO DE SEGURIDAD.-Es un documento elaborado por un especialista en el que se identifica los riesgos reales y potenciales para delimitarlos en su contenido y alcance, lo que permite administrarlos con la finalidad de minimizar sus efectos.

En nuestro entorno en los últimos años se ha observado que los problemas de seguridad en las instituciones públicas y privadas han sido constantes; problemas causados por que la estructura de las organizaciones no han sido diseñadas pensando en la seguridad lo que no permite definir explícitamente las funciones ni responsabilidades relativas a la seguridad.

Esto a su vez evita que existan canales de comunicación adecuados para tratar incidentes relacionados a la seguridad, predominando los canales de tipo informal lo que generalmente provoca confusiones, se debe mencionar que en nuestro país, a excepción de instituciones como la banca privada o empresas petroleras extranjeras, son las únicas que presupuestan anualmente recursos específicos asignados a la seguridad, pero en su gran mayoría solo se enfocan a la seguridad física (puertas, alarmas, sistema de lucha contra incendios etc.) porque para su instalación no se necesita de mayor planificación.

Como consecuencia de la falta de definición de funciones de seguridad, nadie quiere responsabilizarse de los riesgos asumidos en las organizaciones y por ende ningún departamento quiere adoptar medidas que eviten la alteración del normal desenvolvimiento de las actividades.

Para poder realizar un estudio de manera cuantitativa nos podemos ayudar de método Mosler, que al aplicarlo nos arrojará resultados reales para así poder tomar los correctivos que sean necesarios de acuerdo a las áreas más vulnerables de una infraestructura.

METODO MOSLER.- El mismo tiene por objeto la identificación, análisis y evaluación de los factores que pueden influir en la manifestación de un riesgo, con la finalidad de que la información obtenida, nos permita calcular la clase de riesgo.

El método es del tipo secuencial y se dividen en cuatro fases y son:

1era. FASE. DEFINICIÓN DEL RIESGO

2da. FASE. ANÁLISIS DEL RIESGO

3era. FASE. EVALUACIÓN DEL RIESGO

4ta. FASE. CALCULO DE LA CLASE DE RIESGO

PRIMERA FASE: DEFINICIÓN DEL RIESGO

Tiene por objeto la identificación del riesgo, delimitando su objeto y alcance, para diferenciarlo de otros riesgos. Es la fase más compleja ya que depende de la experiencia de la persona.

Si tengo un bien, identificarlo, y enfocar el grado de exposición. Definir los riesgos a los que puede estar expuesto. (Los 4 puntos que mencionamos)

El procedimiento a seguir es mediante la identificación de sus elementos característicos y son:

EL BIEN

EL DAÑO

SEGUNDA FASE: ANÁLISIS DEL RIESGO.

Esta fase tiene por objeto el cálculo de los criterios que posteriormente nos darán la evaluación del riesgo. El procedimiento a seguir es el siguiente:

Identificación de las variables

Análisis de los factores obtenidos de las variables, y ver en qué medida influyen en el criterio considerado, cuantificando dichos resultados según la escala Penta.

Evaluar para cada riesgo que haya identificado, el cálculo de los criterios que nos van a dar la evaluación del riesgo del cual estoy hablando.

CRITERIOS:

F: FUNCION

S: SUSTITUCIÓN

P: PROFUNDIDAD

E: EXTENSIÓN

A: AGRESIÓN

V: VULNERABILIDAD

CRITERIOS DE FUNCION (F)

Son las consecuencias negativas o daños que pueden alterar de forma diferente la actividad. Hay que definirlo para cada uno de los riesgos que aparecieran.

MUY GRAVEMENTE	(5)
GRAVEMENTE	(4)
MEDIANAMENTE	(3)
LEVEMENTE	(2)
MUY LEVEMENTE	(1)

CRITERIO DE SUSTITUCIÓN (S)

Es la posibilidad de sustituir el bien frente a la tabla que se presente. Los bienes pueden ser sustituidos.

MUY DIFÍCILMENTE	(5)
DIFÍCILMENTE	(4)
SIN MUCHA DIFICULTAD	(3)
FÁCILMENTE	(2)
MUY FÁCILMENTE	(1)

CRITERIO DE PROFUNDIDAD (P)

Se refiere a la perturbación y los efectos psicológicos que el acontecimiento del riesgo puede producir en la imagen de la Compañía.

MUY GRAVES	(5)
GRAVES	(4)
LIMITADOS	(3)
LEVES	(2)
MUY LEVES	(1)

CRITERIO DE EXTENSIÓN (E)

Hasta donde el acontecimiento del hecho puede: afectar a la Compañía, llegar a tener implicancias.

INTERNACIONAL	(5)
NACIONAL	(4)
REGIONAL	(3)
LOCAL	(2)
INDIVIDUAL	(1)

CRITERIO DE AGRESIÓN (A)

Probabilidad de que un riesgo se haga efectivo. De cómo se manifiesta el riesgo.

MUY ALTA	(5)
ALTA	(4)
NORMAL	(3)
BAJA	(2)
MUY BAJA	(1)

CALCULO DE PROBABILIDAD (p)

$$P = A \times V$$

A: Agresión
V: Vulnerabilidad

CALCULO DEL CARÁCTER DEL RIESGO (C)

$$C = I + D$$

I: Importancia del suceso.
D: Daño ocasionado.

CUANTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL RIESGO (ER)

$$ER = C \times P$$

C: Carácter del Riesgo
P: Probabilidad

CUARTA FASE. CALCULO DE CLASE DE RIESGO

El valor final es la Evaluación de Riesgo, para cada uno de los riesgos evaluados. Dichos valores se tabulan estando comprendidos entre 0 y 1250.

VALOR ER	CLASE DE RIESGO
0 - 250	MUY BAJO
251 - 500	BAJO
501 - 750	NORMAL
751 - 1000	ALTO
1001 - 1250	MUY ALTO

1.3. Marco Conceptual (Definición de términos)

Riesgo: contingencia o probabilidad de un accidente, daño o perjuicio.

Riesgo Potencial: es aquel riesgo agravado ya sea por sus condiciones estructurales, materiales almacenados, maquinaria o procesos bajo fuentes de calor externas e inclusive su localización.

Evaluación del Riesgo: La evaluación del riesgo describe y valora las situaciones de riesgo de incendio en las edificaciones o instalaciones, en relación con las actividades desarrolladas y los medios de protección disponibles.

Intrusión.- Introducción en una propiedad, lugar, asunto o actividad sin tener derecho o autorización para ello.

Robo.- es un delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona. Son precisamente estas dos modalidades de ejecución de la conducta las que la diferencia del hurto, que exige únicamente el acto de apoderamiento.

Hurto,- es el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, que, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.

Atentado.- la comisión de un delito contra la seguridad ciudadana.

Medidas de Protección.- Es la acción y efecto de proteger (resguardar, defender o amparar a algo o alguien). La protección es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema.

Tecnología.- es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con un claro objetivo: conseguir una solución que permita al ser humano desde resolver un problema determinado hasta el lograr satisfacer una necesidad en un ámbito concreto.

Mercado.- Es el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y la demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio.

Usuarios.- Son las personas que utilizan frecuentemente algún servicio público, privado, empresarial o profesional. Así también las personas que son parte de una entidad financiera y utilizan sus servicios.

Sistema Financiero.- El sistema financiero es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

Operadores.- Se entiende por operador u operadores a aquel trabajador que por lo general se encarga de realizar algún tipo de actividad relacionada con maquinarias o tecnología de cualquier modelo.

Información.- La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Clientes.- Permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantemente acceden a dicho bien de forma asidua u ocasional, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual. Proteger.- Es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema.

Garantizar.- Responder del valor o de la calidad de una cosa. Comprometerse en mantener el funcionamiento de un aparato vendido. Hacerse responsable de los compromisos de otro si éste no los cumple.

Disponibilidad.- Situación de la persona o cosa que está preparada para un fin. Cantidad de dinero o de bienes que se tienen para gastar o usar en un momento determinado.

Confiabilidad.- Se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su

función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones.

Política.- La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Colapsar.- Relacionado con la ruptura, de un rango de funcionamiento que por algún motivo ha sido sobrepasado, sobre exigido. Luego sobreviene el colapso, la caída, la ruptura, la destrucción de algo.

Implementar.- Es la realización de una aplicación, instalación o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

Responsabilidad.- La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

Procedimiento.- Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia).

Control de acceso vehicular.- Se implementan para tener el control de los vehículos que circulan por un espacio público o privado, asegurando el paso a los vehículos permitidos y restringiendo a aquellos que no estén autorizados. Al integrar un sistema de control de accesos vehicular, podemos tener el control total, tanto de los residentes como de los visitantes

Control de acceso peatonal.- Se implementan para tener el control de todo el personal que transita en un espacio público o privado, asegurando el paso de personas que cuentan con un libre tránsito y restringiendo el paso de personas no autorizadas.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fuentes de información

En la presente investigación ha sido necesario permanecer en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia El Condado recabando información que sustente la propuesta del proyecto en mención en cuanto al plan integral de seguridad, en todos los departamentos operativos y administrativos de la Agencia el Condado, se aplicó el método Mosler para poder identificar y priorizar los riesgos.

2.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación estará basada en el esquema dispuesto por el “Instituto Superior Tecnológico Policía Nacional” se han cumpliendo todos y cada uno de los pasos de manera pormenorizada, lo que nos permitirá llevar adelante el presente trabajo de investigación de una manera científica y técnica y cumpliendo los requisitos.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL "CONDADO" DE LA CACP NL.

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI _____ cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia “El Condado” o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI _____ Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____

2.2.1. Enfoque, Modalidad y Tipo de investigación

Enfoque:

En la presente investigación se utiliza un método clásico de acceso a la realidad el cual es la observación atenta del fenómeno, así como, la interpretación que se haga del mismo, por lo que el enfoque se ha orientado con claridad la acción de interpretar. En este caso observar todas las acciones que realiza el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional agencia el Condado.

Adicionalmente se aplicó el Método Mosler a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia el “Condado; con el fin de obtener un correcto análisis y clasificación de los riesgos para analizar, identificar y evaluar los factores que pueden influir en su manifestación y así obtener realizar una evaluación ajustada a las falencias que inciden en las normas y procedimientos de seguridad, custodia y preservación de los bienes.

Modalidad:

La modalidad de esta investigación ha sido desarrollada de la siguiente manera: Una vez aprobado el tema de investigación se procedió a acudir a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y recopilar información técnica de las acciones realizadas en esta entidad financiera, es decir se realizó un trabajo investigativo de campo exploratorio, siendo la Agencia el “Condado” de la CAC PNL., donde se obtuvo vivencias de los hechos en su ambiente natural, para luego ser analizados e interpretados de acuerdo a los resultados obtenidos en cada técnica que nos permitió obtener información veraz sin hacer manipulación alguna. Para la recolección de los datos se aplicó el método Mosler, una entrevista no estructurada y una pasantía. Esto significa que la investigadora estuvo presente en el lugar donde se desarrolló la investigación y recolecto toda la información para poder diseñar el presente proyecto.

Tipo de Investigación:

La presente es una investigación de campo o exploratoria de carácter descriptiva apoyada en una investigación documental y bibliográfica.

2.3. Plan de Muestreo (Población y Muestra)

Una vez conocido el objetivo general y los objetivos específicos se planteó y aplico una encuesta al talento humano fijo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia el “Condado; con el fin de obtener datos que nos permitan emitir resultados cualitativos y cuantitativos de las falencias que inciden en las normal y procedimientos de seguridad física, custodia y preservación de los bienes. Se debe indicar que la encuesta fue aplicada a los 10 funcionarios que laboran en la Agencia el “Condado” de la CACPNL., obteniendo los indicadores de una deficiente gestión en temas de seguridad en lo que respecta a las normas y procedimientos de seguridad física y especialmente en el transporte de valores; si bien es cierto la encuesta se aplicó a un pequeño universo pero representa el total de nuestro enfoque. (Agencia el “Condado” de la CACPNL

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se utilizaron los instrumentos y técnicas de investigación a fin de sustentar y obtener resultados significativos que permitan elaborar un diagnóstico fiable que contribuya la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional agencia el Condado, por lo tanto se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- Observación directa,
- Investigación de campo,
- Encuesta
- Aplicación de Método Mosler y;
- Técnica bibliográfica

2.5. Trabajo de campo (Procedimiento de la investigación y prueba piloto)

A).- CARACTERISTICAS DEL AREA EXTERIOR

1.) **UBICACION.-** Las instalaciones de la sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional”; se encuentran ubicadas en el área urbana de la Provincia de Pichincha, sector norte de la ciudad de Quito en la parroquia de Cotocollao, sector el Condado, sobre la Av. de la Prensa entre Pablo Picasso y San José del Condado, con sus calles totalmente asfaltadas pero al momento se encuentran construyendo el intercambiador del sector del Condado que conectara con las vías principales del sector de Pomasqui y Carcelén, motivo por el cual la congestión vehicular es muy alta especialmente en horas pico.



2).- LIMITES

- Al norte, limita con una construcción de dos plantas en donde funcionan dos locales comerciales y viviendas de varias familias, seguido de una

propiedad de tres plantas lugar donde funciona un hostel y varios locales comerciales.(1)

- Al sur, limita con un terreno de 510 mts. El mismo que es utilizado como bodegas de una ferretería.(2)
- Al este, limita con varias edificaciones de construcción mixta utilizadas como vivienda de varias familias. (3)
- Al oeste, tenemos el Colegio Nacional Andrés Bello y el cementerio del sector. (4)



3.) CARACTERISTICAS DEL PERIMETRO

Debemos recalcar que nuestra instalación deberá ser manejada con mucha discreción, pues cuenta con una gran cantidad de recursos de carácter económico de información documental e informática.

Es por eso que se recomienda realizar adecuaciones de seguridad física, de tal manera de saber que lo que sucede en el interior sea muy difícil para los vecinos

FACHADA PRINCIPAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA POLICIA NACIONAL AGENCIA EL CONDADO



Perímetro Norte

Colinda con un domicilio particular de propiedad del Sr. Crnl. de Policía (SP) José Vallas, su muro en cuanto a construcción es de bloque y cemento armado las construcciones son pegadas de pared a pared en su límite con la cooperativa además existe una gran espacio de fácil acceso al sector del parqueadero protegido con cerca eléctrica, se recomendaría realizar un cerramiento con bloque y cemento para evitar su fácil acceso.



VISTA INTERNA DESDE EL PARQUEADERO DE LA COOPERARIVA DONDE SE APRECIA EL FACIL INGRESO POR LA PROPIEDAD DEL SR. CRNL. JOSE VALLAS



PERIMETRO SUR

Colinda en cuanto a este perímetro con un terreno de 510 mts donde funcionan bodegas de una ferretería cercana al sector, su muro es de construcción de bloque y cemento, alcanzando una altura aproximada de 3 mts.



BODEGAS DE MATERIAL FERRETERO

PERIMETRO ESTE

Colinda en cuanto al perímetro con dos viviendas particulares de una y dos plantas respectivamente, sus muros son de bloque y cemento de aproximadamente 5 metros de altura.



Parte posterior de la cooperativa

PERÍMETRO OESTE

En la parte frontal de la cooperativa se encuentra el Colegio Nacional Andrés Bello, el mismo que funciona en tres jornadas; la matutina cuenta con 450 estudiantes, vespertina con 250 y la jornada nocturna con 550 estudiantes, la mencionada entidad educativa presenta problema de consumo de alcohol especialmente los días jueves y viernes en la jornada nocturna, los mencionados estudiantes suelen ingerir licor en el interior del cajero automático de la cooperativa.



4.) RUTAS DE ACCESO A LA INSTALACION

Existe una vía de vital importancia para el acceso vehicular y peatonal a la instalación siendo esta la Av. de la Prensa dirección sur norte, en el sector del parqueadero existe una puerta que da el ingreso al interior de la cooperativa.



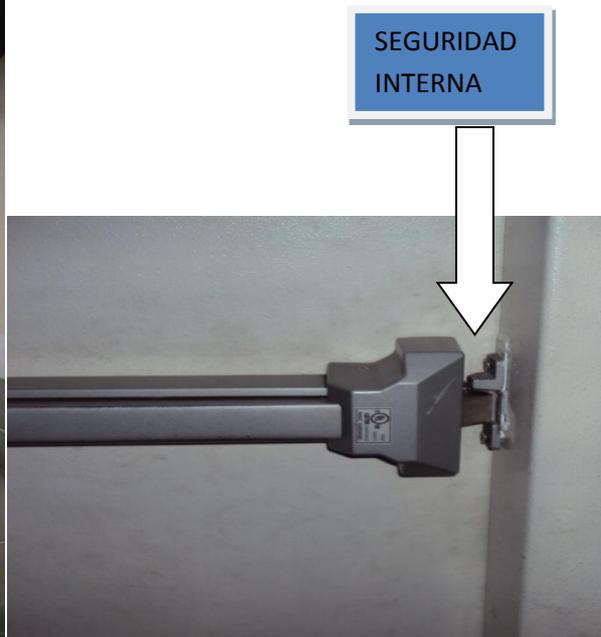
ENTRADAS

Así mismo para el ingreso a la cooperativa existe un solo acceso peatonal por la única entrada que está en la parte frontal de la instalación, además existe una puerta de ingreso vehicular donde se pueden estacionar los vehículos de los socios de la cooperativa.



Se debe indicar que en ninguna de estas entradas, existe control a las personas y bienes que ingresan a diario, es decir cualquier persona puede ingresar a la cooperativa sin someterse siquiera a un control mínimo, con La situación adicional de que el único guardia de seguridad privada de la compañía Plus Seguridad, no realiza ningún control de seguridad para autorizar esta acción.

Un punto a favor es que existe un solo acceso a las instalaciones de la entidad financiera siendo esta la habilitada para el público en general, además en la parte posterior en el sector del parqueadero existe una puerta de acceso utilizada únicamente por los empleados de la cooperativa, cabe mencionar que dicha puerta por lo general está sin las debidas seguridades ya que el ingreso frecuente especialmente del personal de limpieza se presta para no mantenerla con el seguro correspondiente.



INGRESO COOPERATIVA SECTOR PARQUEADERO (SOLO EMPLEADOS)

5).- AREAS INMEDIATAS

Se va a determinar quiénes son las personas que habitan en los domicilios particulares y locales comerciales que están junto a la Cooperativa, lo que nos ayudara a establecer posibles antecedentes o actos delictivos que podrían presentar los mismos, así como los riesgos que podrían repercutir de alguna manera con la mencionada instalación.

- Domicilio de dos plantas ubicado sobre la Av. de la Prensa de propiedad del Sr. Crnl. de Policía en servicio pasivo José Vallas, el presente domicilio en la planta baja se encuentra arrendado por los siguientes negocios:
 - a. Local Supermarket Movistar, arrendatario, ciudadano ecuatoriano de nombre Mario Yunga quien manifiesta desarrollar con normalidad su actividad comercial desde hace 10 años sin haber sido víctima de robo durante su permanencia en el local.
 - b. Local de Gigantografías, arrendatario, ciudadano ecuatoriano de nombre Diego Collaguazo quien manifiesta desarrollar con normalidad su actividad comercial desde hace dos años.
 - c. La segunda planta del domicilio es ocupada por el propietario del inmueble con su familia, no se ha registrado ningún tipo de evento riesgoso en su domicilio.

- Terreno de 510 mts, ubicado sobre la Av. de la Prensa y Pablo Picasso lugar donde existe la construcción de pequeñas bodegas de una ferretería cercana al sector la misma que no cuenta con personal de guardianía privada ni barreras de protección como mallas metálicas etc, hasta el momento ha sido imposible tomar contacto con el administrador o algún trabajador de la mencionada ferretería

- La parte posterior de la cooperativa colinda con varias casas, domicilios particulares, sus propietarios son de clase media alta, lugar donde hasta el momento no se ha podido tomar contacto con sus propietarios en vista de que según información del sr. Guardia de seguridad del pasaje Miguel

Ángel llegan únicamente en horas de la noche siendo el la persona responsable de la seguridad.



CASAS DE LA PARTE POSTERIOR COLINDANTES CON LA COOPERATIVA



6.) UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

BOMBEROS.- Ubicado en las calles Pedro freile y Vaca de Castro con un tiempo de llegada de 6 a 8 minutos en caso de que se suscite un incendio dependiendo del tráfico del sector.

HOSPITAL PABLO ARTURO SUAREZ.- Ubicado en la Av. Ángel Ludeña y Machala Oe5261, con un tiempo de llegada de 8 a 10 minutos dependiendo del tráfico de la zona.

UNIDADES POLICIALES CERCANAS A LA COOPERATIVA

La unidad policial más cercana corresponde al circuito Condado 1, ubicado en el barrio San José del Condado y Mariscal Sucre, con un tiempo de llegada de 3 a 5 minutos dependiendo del tráfico del sector.

La Unidad Móvil de Atención Ciudadana **UMAC**, está ubicada sobre la Av. de la Prensa frente al centro comercial Condado Shopping, donde labora personal policial en horarios rotativos durante las 24 horas del día, con un tiempo de reacción de 2 a 4 minutos aproximadamente dependiendo del tráfico vehicular, además existen patrulleros que constantemente están patrullando el sector.

El Distrito de Policía la Delicia: Ubicado en la Av. del Maestro donde además funcionan las instalaciones del Grupo de Transito de Pichincha, con un tiempo de reacción de 8 a 10 minutos dependiendo del tráfico vehicular de la zona.

7.) ILUMINACIÓN DEL PERIMETRO

La iluminación constituye una herramienta importante para la seguridad, en determinados sectores y en especial en horas de la noche.

Habrá iluminación permanente en determinados sectores (ingresos), pero en otros la iluminación será solamente cuando se la necesite.

El área externa de la Cooperativa Policía Nacional, la poca iluminación existente corresponde al alumbrado público de la ciudad, lo que hace una zona en donde las personas que transiten a horas de la noche se conviertan en blanco de la delincuencia; además funciona una entidad educativa en horario nocturno, no se cuenta con reflectores, luces o algún otro dispositivo lumínico, se recomienda la implementación de reflectores con las características en las recomendaciones expuestas.

El cajero automático es utilizado especialmente en las noches y fines de semana por los estudiantes y transeúntes en estado de embriaguez.

Si se instala equipos de seguridad electrónica como CCTV, se requerirá también de la iluminación en aquellos lugares donde están ubicadas las cámaras, especialmente el área de parqueadero.

B.) CARACTERISTICAS DEL AREA INTERIOR

1.) DESCRIPCION Y ESTRUCTURA DE LAS INSTALACIONES

De la inspección de seguridad se desprende la necesidad inmediata de una remodelación, en cuanto a la estructura y distribución actual de las oficinas, se deben tomar en consideración las vulnerabilidades encontradas en la estructura actual, para de esta manera evitar que se presenten los siguientes problemas que pueden acarrear como consecuencia una serie de eventos riesgosos que pueden poner en riesgo a las personas, los bienes y la información

Distribución actual de la instalación:

- Parqueadero

Con capacidad para 15 vehículos, de libre acceso para clientes y personal de la cooperativa.

Se hace imprescindible contar con un control de acceso vehicular o que el personal de seguridad realice un control de los vehículos tanto al ingreso como a la salida de la entidad

En el interior del parqueadero existe una puerta de entrada al interior de las instalaciones la que se abre únicamente desde el interior de la instalación, la misma que en muchas ocasiones se la ha encontrado abierta facilitando así el ingreso a la cooperativa por lugares no autorizados.

Que se utilicen espejos convexos, los que servirán para que el guardia o el conductor que sale de la entidad, tenga control de lo que pasa en la parte exterior del ingreso ubicado en la Av. de la Prensa y así evitar accidentes y asaltos .

- No cuenta con iluminación.

PLANTA BAJA

Conformado por el balcón de servicios, jefe de agencia, cajero automático, balcón de crédito y microcrédito, jefe operativo, archivo, baños del personal, área de cajas, bóveda, cuarto de sistemas, puerta de salida al área de parqueadero y cafetería.



CUARTO DE SISTEMAS



Se recomienda solicitar servicios profesionales en cuanto a las instalaciones y tomas eléctricas, ya que en la inspección se encontró problemas como los observados en las tomas fotográficas en casi todos los lugares especialmente en el cuarto de sistemas y cajas.



ÁREA DE BÓVEDA DEL TESORO

Cuenta con un sistema temporizado tanto en la puerta de ingreso como en la caja fuerte que se encuentra en su interior

PUERTA DE INGRESO AL AREA DE BOVEDA Y CAJAS

PARTE ANTERIOR SE DEBE INGRESAR UNA CLAVE SECRETA PARA EL INGRESO AL AREA DE BOVEDA Y CAJAS



LA PUERTA CUENTA CON DOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD ELECTRONICA CON UNA CCTV Y UN DETECTOR DE MOVIMIENTO





PUERTA DE SALIDA AL AREA DEL PARQUEADERO Y CAFETERIA DE LOS EMPLEADOS, SEGURIDAD FISICA SIN NINGUNA FIABILIDAD PARA LA PROTECCION

La puerta en muchas ocasiones ha sido dejada abierta por los empleados de la cooperativa, se recomienda usar un dispositivo automático de cierre ya que podría ser vulnerada.



AREA DE PARQUEADERO

El parqueadero es un área demasiado pequeña en relación a la afluencia de usuarios de la entidad financiera, lo que provoca un riesgo alto de accidentes y malestar en los usuarios.

PRIMER PISO

Está conformado por una estructura metálica con el piso de tablones, tiene una batería sanitaria, y la mencionada área es utilizada como habitáculo por los señores guardias en horas de la noche especialmente para realizar su vigilancia.



2.) POBLACION PERMANENTE Y MOVIL

La cooperativa cuenta con una población permanente de 10 funcionarios divididos en las diferentes áreas y una población móvil oscilante entre 80 a 100 personas que diario visitan las instalaciones, pudiendo esta incrementar los primeros días el mes.

3.) SERVICIOS BASICOS Y COMPLEMENTARIOS

SERVICIO ELECTRICO, lo brinda la Empresa Eléctrica Quito, esta entidad financiera no cuenta con un generador de luz en caso de la suspensión del servicio.

SERVICIO DE AGUA POTABLE, la cooperativa es provista del servicio por la empresa municipal de agua potable Quito, no cuenta con un tanque cisterna de agua en caso de suspensión de servicio, se recomienda la adquisición de un tanque cisterna al que se deberá dar mantenimiento y limpieza periódicos.

SERVICIO TELEFONICO, prestados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, la central telefónica se encuentra en el cuarto de sistemas, el mismo que esta interconectado con la central de la matriz de la cooperativa ubicada en la Av. Mariana de Jesús y 10 de Agosto

SERVICIO DE LIMPIEZA, lo realiza una persona contratada por la cooperativa quien es la encargada de la limpieza diaria de las instalaciones, sacando la basura 3 veces por semana y los recoge los recolectores de la empresa de aseo de Quito.

ANALISIS DE LOS EVENTOS RIESGOSOS

INFRAESTRUCTURA FISICA

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Sabotajes	Reducido	Minimizar
Penetración a viva fuerza	Reducido	Minimizar
Penetración con ardid o engaño	Muy reducido	Asumir
Incendio	Reducido	Minimizar
Explosiones	Reducido	Minimizar
Circunstancias fortuitas	Reducido	Minimizar
Actos preterintencionales	Reducido	Minimizar

AREA DE BIENES MUEBLES

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Actos preterintencionales	Muy reducido	Asumir
Cortocircuitos	Reducido	Minimizar
Explosiones	Muy reducido	Asumir
Robos	Reducido	Minimizar
Hurto	Reducido	Minimizar
Sabotaje	Reducido	Minimizar
Inundación	Muy reducido	Asumir
Incendio	Reducido	Minimizar

INSUMOS Y CONSUMOS

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Actos preterintencionales	Reducido	Minimizar
Cortocircuitos	Reducido	Minimizar
Explosiones	Reducido	Minimizar
Robos	Reducido	Minimizar
Hurto	Reducido	Minimizar
Sabotaje	Muy reducido	Asumir
Perdida	Reducido	Minimizar
Inundación	Reducido	Minimizar
Incendio	Reducido	Minimizar

PERSONAS

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Acciones violentas en contra de la población permanente o móvil	Muy reducido	Asumir
Amedrentamientos o extorción en contra de la población permanente	Muy reducido	Asumir
Secuestro en contra de la población permanente o sus familiares	Muy reducido	Asumir
Accidentes que puedan afectar a la población permanente o móvil	Reducido	Minimizar
Incendio	Reducido	Minimizar
Explosiones	Reducido	Minimizar

DOCUMENTACION

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Robo	Muy reducido	Asumir
Hurto	Muy reducido	Asumir
Incendio	Reducido	Minimizar
Inundación	Reducido	Minimizar
Sabotajes destructivos	Reducido	Minimizar
Deslealtad	Muy reducido	Minimizar
Divulgación	Muy reducido	Asumir
Desafección	Muy reducido	Asumir
Actos preterintencionales	Reducido	Minimizar

COMUNICACIONES

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Sabotajes	Reducido	Minimizar
Alteración de mensajes	Muy reducido	Asumir
Deslealtad	Reducido	Minimizar
Desafección	Reducido	Minimizar
Actos preterintencionales	Muy reducido	Asumir
Acciones violentas	Muy reducido	Asumir

PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Deslealtad	Reducido	Minimizar
Desafección	Reducido	Minimizar
Actos preterintencionales	Reducido	Minimizar
Circuitos de tramites	Muy reducido	Asumir
Revisión y redacción de normas	Reducido	Minimizar

LABORAL Y MEDIO AMBIENTE

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Accidentes	Reducido	Minimizar
Incendio	Reducido	Minimizar
Iluminación	Reducido	Minimizar
Ventilación	Reducido	Minimizar
Ruidos	Muy reducido	Asumir

INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA

EVENTOS RIESGOSOS	CATEGORIA	GERENCIAMIENTO
Infiltración	Muy reducido	Asumir
Penetración	Muy reducido	Asumir
Deslealtad	Reducido	Minimizar
Desafección (antipatía)	Reducido	Minimizar
Actos preterintencionales	Muy reducido	Asumir

Ocasionando

Consecuencias personales

Consecuencias materiales

Consecuencias económicas

Resultado de los riesgos evaluados

Categoría	Normal
-----------	--------

Posibilidad de ocurrencia	Media
---------------------------	-------

Consecuencia	Media
--------------	-------

Gerenciamiento del riesgo

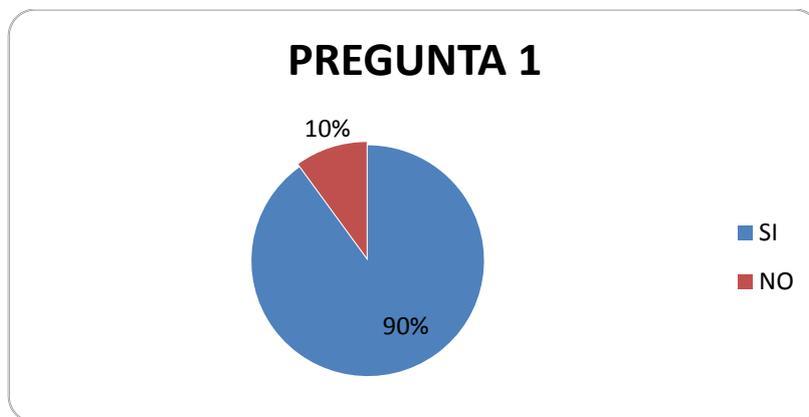
- Anular los riesgos
- Reducir los riesgos
- Retener los riesgos
- Transferir los riesgos
- Compartimentar los riesgos

2.6. Procesamiento de la información (Tabulación de datos)

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia “El Condado de la CACP NL” brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

PREG	SI	NO
1	9	1

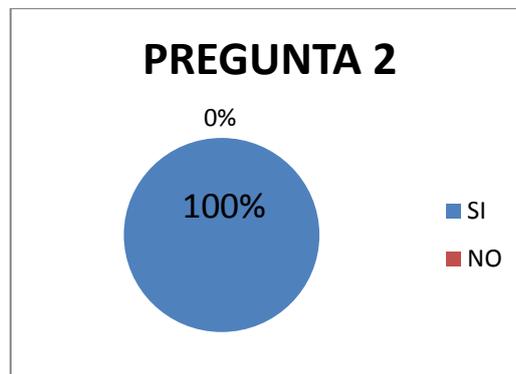


De acuerdo a las respuestas obtenidas el 90 % cree que las instalaciones con seguras, frente a un 10% que no lo cree, podemos indicar que el talento humano que labora en estas instalaciones tiene mucha confianza en que la estructura física es segura para los bienes y personas.

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

PREG	SI	NO
2	10	0

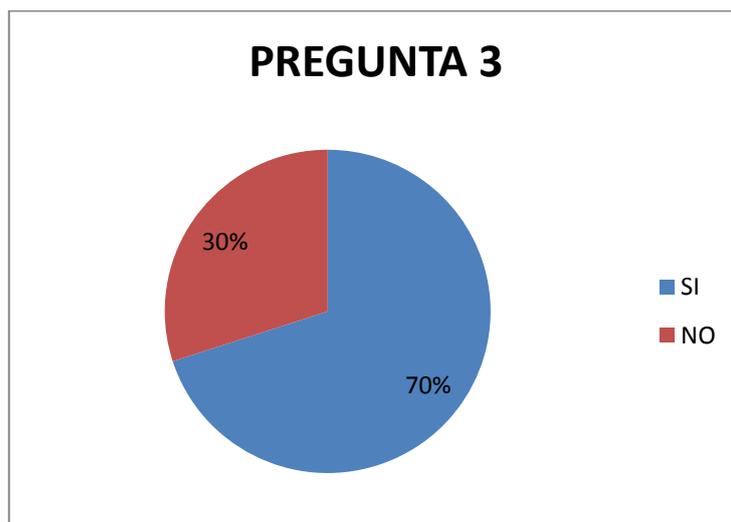


Todo el universo de la entidad financiera coincide en que debe existir una persona responsable la seguridad integral y el monitoreo de sus instalaciones.

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia “El Condado” de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

PREG	SI	NO
3	7	3

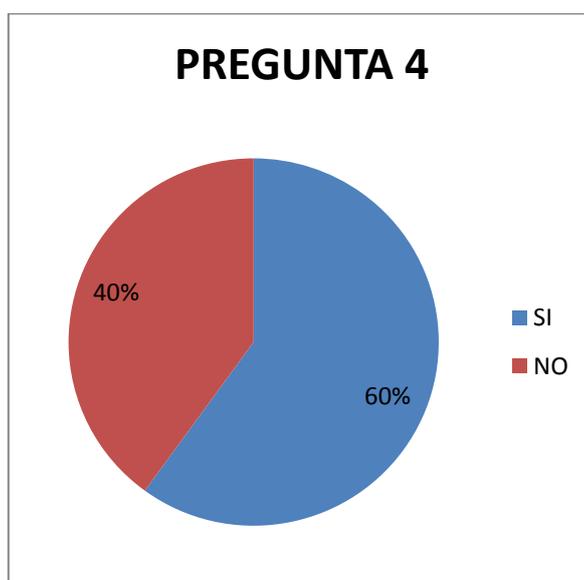


El 70% del universo de la entidad financiera dice que existe un espacio físico destinado para La seguridad frente a un 30% que dice que no existe, pese a que todos trabajan en el mismo lugar y en el mismo horario. La diferencia de respuestas claramente indica que el talento humano no está totalmente seguro de que la entidad financiera cuente con un lugar adecuado para realizar un trabajo eficaz en el tema de seguridad.

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

PREG	SI	NO
4	6	4

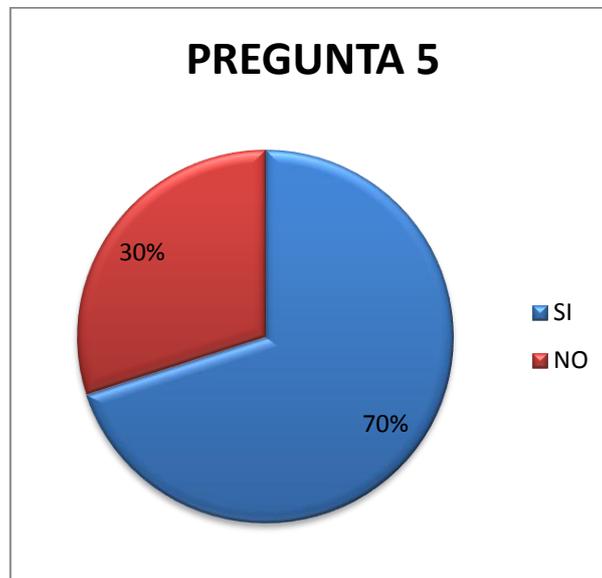


El 60 % responde de manera positiva, frente a un 40 % que indica su respuesta negativamente. Evidentemente existen personas que no están preparadas para reaccionar de manera adecuada en caso de una situación de riesgo, siendo este porcentaje el que podría arriesgar la vida o bienes de los demás.

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

PREG	SI	NO
5	7	3

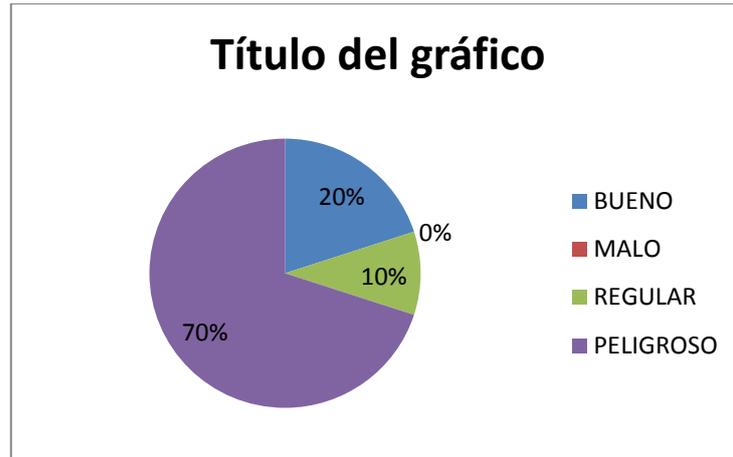


El 70 % indica que se aplican las normas de seguridad frente a un 30 % que indica que no lo hacen. Definitivamente es necesario brindar capacitación en torno a normas de seguridad al talento humano de la entidad financiera para así reducir el nivel d eventos riesgosos por fallas humanas que podrían presentarse.

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

PREG	BUENO	MALO	REGULAR	PELIGROSO
6	2	0	1	7



En esta pregunta se evidencio en un 70 % que la manera que actualmente utilizan para el transporte de valores es peligrosa. El tema de traslado de valores de esta entidad financiera es uno de los puntos más vulnerables, es prioritario que se tomen medidas en forma inmediata para realizar el mencionado traslado.

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

PREG	SI	NO
7	8	2

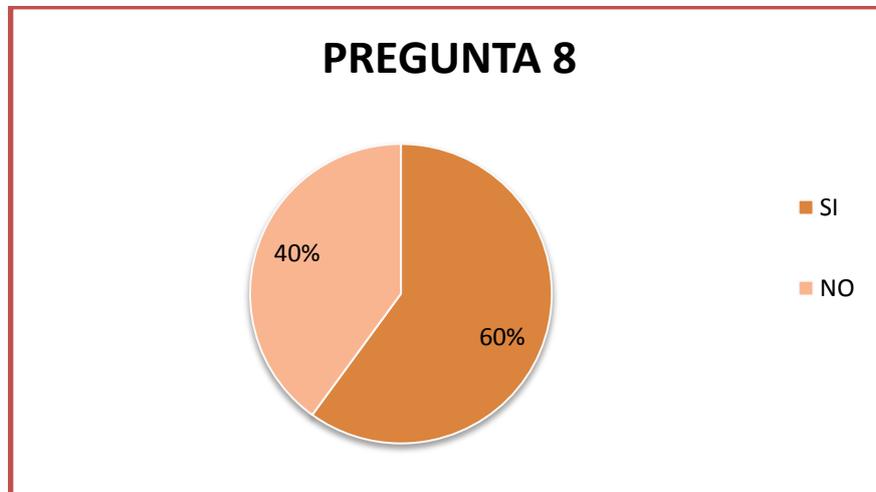


El 80 % del talento humano indica sentirse satisfecho con la presencia de un solo guardia de seguridad, frente a una 20 % que diferencia la necesidad de la contratación de un nuevo guardia en cada turno. Indiscutiblemente el que exista un solo guardia de seguridad en la entidad financiera ya es un riesgo, pero este aumenta al obtener el presente resultado que corrobora una vez más el exceso de confianza que existe por parte del talento humano de la entidad financiera.

Pregunta No. 8:

La Agencia “El Condado” o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc., en las instalaciones?

PREG	SI	NO
8	6	4



El 60 % del talento humano indica haber participado en un simulacro de situaciones de riesgo frente a un 40 % que emitieron respuestas negativas. Existe talento humano que no ha sido preparado para reaccionar de manera adecuada en caso de emergencias o situaciones de riesgo, siendo necesaria una persona encargada de la seguridad de la entidad financiera y la preparación del talento humano

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

PREG	SI	NO
9	5	5

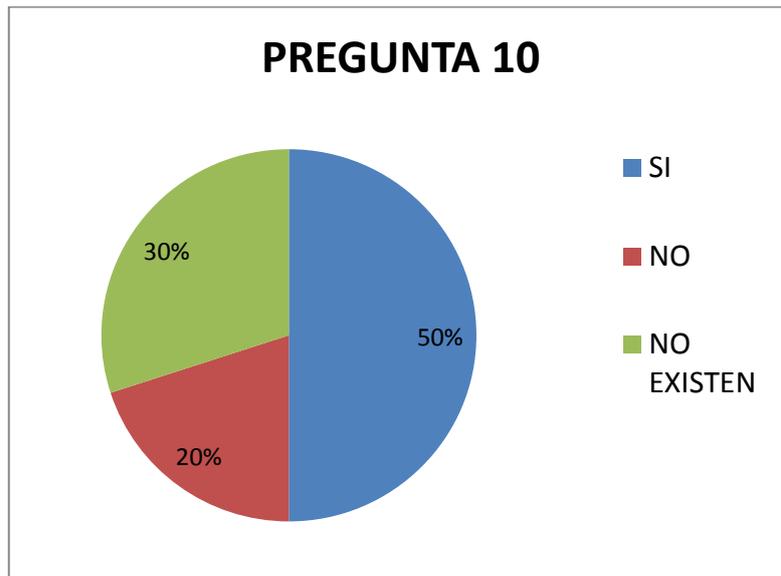


En esta pregunta nos encontramos con un resultado de 50 % y 50 %. Podemos evidenciar claramente que el talento humano de la entidad financiera está muy confiado por el solo hecho de tratarse de una entidad financiera de un universo uniformado, recordemos que más de una vez los delincuentes han utilizado prendas policiales para realizar atracos a entidades financieras.

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

PREG	SI	NO	NO EXISTEN
10	5	2	3

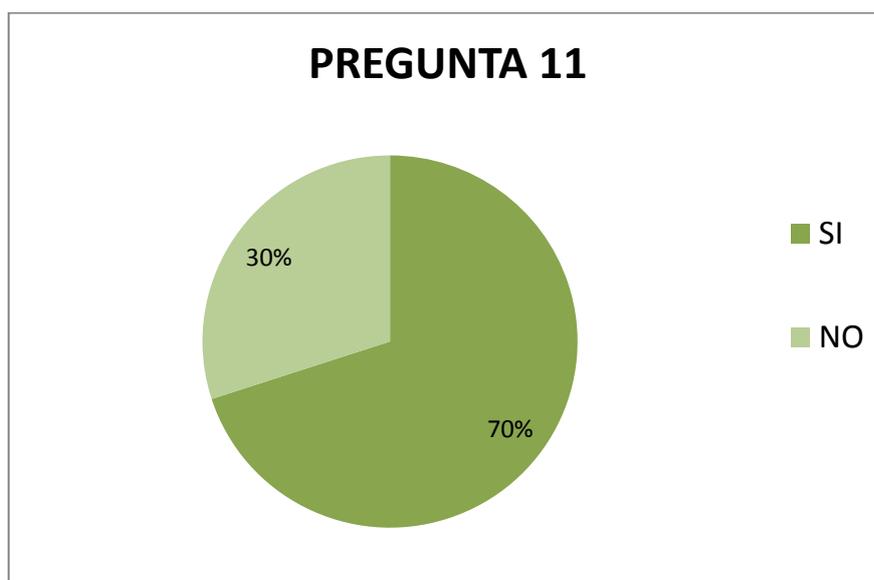


El 50 % del talento humano indica conocer de los botones de pánico, un 30 % indican que no existen y un 20 % indican no saber de ellos. El tema de botones de pánico debe ser conocido y manejado por la totalidad del universo del talento humano de la entidad financiera, claramente ponemos en evidencia una vez mas que es sumamente necesaria la capacitación integral del talento humano, así como la presencia de una persona responsable de los temas de seguridad en la entidad financiera.

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

PREG	SI	NO
11	7	3



El 70 % del personal brinda una respuesta positiva frente a un 30 % de respuestas negativas. Evidentemente el talento humano además de estar demasiado confiados en la forma en que se lleva la seguridad de la entidad financiera, no están adoptando las medidas de seguridad básicas que la mayoría en sus repuestas dice aplicarlas, se refleja claramente que no es así al dejar un punto vulnerable descuidado la mayoría de veces que podría ser fácilmente utilizado por la delincuencia.

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.7.1 GUARDIA Y SISTEMA DE GUARDIANIA

Para cumplir las labores de seguridad, la cooperativa cuenta con el servicio permanente de 3 guardias de seguridad pertenecientes a la compañía de seguridad PLUS SECURITY, dividida en turnos que lo realizan de la siguiente manera:

Un guardia realiza su servicio en el horario de 07h00 a 19h00, de lunes a viernes; un segundo guardia realiza se servicio de guardia en el horario de 19h00 a 07h00; un tercer guardia realiza su servicio los fines de semana turnándose rotativamente con uno de los guardias permanentes de la semana, para cumplir con su servicio los guardias de seguridad están dotados de una radio Motorola, no cuentan con armas de fuego de ningún tipo quedando la cooperativa sin fuerza de respuesta alguna ante un asalto. nos confiamos extremadamente pensando que al tratarse de una entidad financiera de la fuerza pública hará disuasión a la intervención delictiva.

Los guardias de seguridad no tiene un habitáculo para su descanso o cubrir sus necesidad básicas; en horas de la noche utilizan el primer piso de la entidad financiera que es un espacio totalmente abandonado y carente de una higiene adecuada para realizar su trabajo lo que estaría transgrediendo contra su salud ocupacional.

Por disposición expresa de la empresa de seguridad se reportan cada tres horas a su central de comunicaciones, se debe recalcar que en esta entidad no existe departamento de seguridad o supervisor de seguridad permanente que oriente de las normas o guie los procedimientos al personal.

2.7.2.- CONTROL E IDENTIFICACION DE PERSONAS Y VEHICULOS

Cabe acotar que no existe, control de ningún tipo al ingreso de personas en la entrada principal ni en el área del parqueadero donde existe una puerta que permite el fácil ingreso al área administrativa de la cooperativa, dicha puerta no cuenta con los cuidados y protecciones necesarias para evitar algún acto fatídico ya que sería fácilmente vulnerada; además no existe ningún tipo de control del ingreso y salida de los vehículos que llegan hasta el parqueadero de la cooperativa

2.7.3.-SISTEMAS ELECTRONICOS DE SEGURIDAD

La cooperativa posee sistema de alarma , sensores de movimiento en el área de bóveda del tesoro y cajas; además cuenta con un CCTV monitoreados por la empresa de seguridad PLUS SECURITY, los mismos que son los encargados de activar los diferentes sistemas electrónicos luego de las actividades diarias y a criterio de los mismos.

La bóveda del tesoro tiene un sistema temporizado para su apertura y cuenta con detectores de movimiento y de vibración.

2.7.4.- BARRERAS

La entrada principal cuenta con cubre ventanas tipo puerta lanford, que cubre toda la instalación en cuanto a su fachada principal en horas de la noche, el ingreso al área de parqueadero cuenta con una puerta metálica, sus muros son de aproximadamente 4 metros de altura, con mallas eléctricas continuas en su contorno, además cuenta con un cerramiento total realizado con una estructura de construcción mixta bloque y estructura metálica que tiene el techo cubierto y además otros elementos de retardo a la intrusión.



CUBRE VENTANAS
TIPO PUERTAS
LANFORD

MALLA ELECTRICA
CONTINUA EN EL
CONTORNO



PARQUEADERO
TOTALMENTE
CUBIERTO CON
CERRAMIENTO
EN BLOQUE Y
ESTRUCTURA



2.7.5.- SISTEMA PARA COMBATIR INCENDIOS

Las instalaciones cuentan con tres extintores en todas sus áreas, el primero está ubicado en el hall de espera de clientes, el segundo se encuentra junto a la puerta de ingreso al área de cajas y bóveda y un tercero se encuentra ubicado en el interior del área de cajas, el personal está debidamente capacitado para su operación en caso de una emergencia.

EXTINTOR DE INGRESO AL AREA DE CAJAS CABE INDICAR QUE LOS EXTINTORES EXISTENTES DEBEN SER RECARGADOS YA QUE SU TIEMPO UTIL A EXPIRADO



MATERIAL CONTRA INCENDIOS

No se dispone de material contra incendio en las instalaciones como autobombas o extensiones de manguera.

2.7.6.- SISTEMA DE COMUNICACION

Se dispone de telecomunicaciones de teléfonos convencionales los mismos que además están conectados con la agencia matriz, además el personal de seguridad cuenta con una radio Motorola con la que reporta novedades a su central de control.

2.7.7.- SISTEMAS DE ILUMINACION

El área interior está debidamente iluminada, el perímetro exterior y área de parqueadero es muy limitado especialmente en las noches.

D.) MEDIDAS ORGANIZATIVAS

1.- POLÍTICA, ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD

La atención al público es de 08h00 a 16h30 en horario único.

El ingreso del personal se lo hace un cuarto de hora antes.

Los empleados almuerzan al interior mismo de la cooperativa (cafetería)

En cuanto a la seguridad:

- No existe un departamento de seguridad, la persona encargada del departamento de seguridad se encuentra en la agencia matriz el mismo que visita la agencia de la cooperativa el Condado con muy poca frecuencia y no se han establecido políticas claras con respecto a la seguridad, no han existido robos o asaltos a la entidad.
- La organización del personal de guardias de seguridad queda a criterio de la empresa prestadora de servicios.
- No existen lineamientos generales de seguridad.

2.- PROCEDIMIENTOS CON CERRADURAS Y LLAVES DE CONTROL

El personal de guardia tiene consigo las llaves que tiene que ver con los accesos principales, no se lleva ninguna auditoria de las mismas para saber con exactitud quienes son los portadores de las referidas llaves, además la encargada de la apertura de las puertas de las diferentes oficinas son cada uno de los encargados de las mencionadas oficinas y se cuenta con un sistema electrónico para el ingreso al área de bóveda y cajas manteniendo una clave secreta para su ingreso.

3.- PROCEDIMIENTOS PARA CONTROL DE ACTIVOS

El control de activos fijos y suministros de oficina se lo realiza a través de un sistema a través de códigos que da el mismo sistema para luego ser entregados con acta de descargo a las diferentes agencias a nivel nacional en relación a activos, el mencionado procedimiento es realizado en la agencia matriz de acuerdo al requerimiento solicitado por la jefe de agencia en este caso la Srta. Michell Altamirano, por lo general se lo realiza cada seis meses.

4.-PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS

La entidad financiera no cuenta con una planificación en cuanto a emergencias.

5.- VERIFICAR LA EXISTENCIA DE PLANES ANTE LA PRESENCIA DE UN EVENTO ADVERSO:

El personal que labora permanentemente en la cooperativa ha sido capacitado en su totalidad en cuanto a un plan de incendio, mas no en cuestión de eventos riesgosos, terremotos, desorden; no se han realizado simulacros en las instalaciones, es claro que las respuestas obtenidas en algunas de las preguntas de la encuesta aplicada a l talento humano arroja resultados inconsistentes con la realidad.

6.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

La Información en documentos, no existe una política de destrucción de documentos, solo en la oficina del jefe de agencia existe un pica papel y la destrucción de los mismos queda a criterio de cada funcionario, en muchos de los casos las hojas de papel son recicladas.

En cada módulo de atención al cliente está sobre el escritorio y a las papeleras existentes a estos.

En cada escritorio existen grandes cantidades de papel y cartones llenos de carpetas con información de cada socio lo que eleva el riesgo de incendio.

7.- PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATAR PERSONAL

Se encarga directamente el departamento de talento humano de la agencia matriz, quien solicita y verifica la información de los postulantes a empleados de la cooperativa, se revisa antecedentes personales, empleos anteriores, estudios realizados, experiencia personal, entre otras verificaciones.

8.- PROCEDIMIENTOS CON MANEJO DEL DINERO, BOVEDA Y DOCUMENTOS FINANCIEROS

Bóveda: Se encuentra ubicada en un área de ingreso restringido incluso para los empleados, se trata de un cuarto de 3x3 con puerta de ingreso temporizada, la clave es manejada directamente por la Srta. Michelle Altamirano Jefe de Agencia, en el interior se encuentra la caja fuerte que también es temporizada y se necesita autorización directa de la agencia matriz para su apertura, además los documentos financieros también son guardados en su interior.

Transporte de valores: Lo realiza el jefe operativo, el traslado de valores se lo realiza sin ningún tipo de seguridad ya que la persona encargada del depósito sale de la entidad financiera todos los días tomando un taxi de servicio público una vez al día y en horas de la mañana, en ninguna ocasión se observó la custodia con el personal del GOE para el mencionado procedimiento como suele ocurrir con el transporte de volares de la Agencia Matriz de la mencionada entidad financiera.

En este caso evidenciamos en la encuesta aplicada al talento humano de la entidad financiera que la mayoría sostiene que se lo realiza de una manera peligrosa, de seguir no tomar los correctivos necesarios y prioritarios estaríamos incluso poniendo en riesgo la vida de la persona que se encarga del procedimiento del traslado del dinero.

Cajero Automático: La cooperativa cuenta con un cajero propio el mismo que está funcionando las 24 horas del día, para abastecer al cajero existe una persona encargada la misma que tiene las claves de acceso, ingresa la cantidad de 10.000 dólares al cajero.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Tema

PROYECTO DE SEGURIDAD INTEGRAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA POLICIA NACIONAL AGENCIA EL CONDADO DEL AÑO 2013

3.2. Antecedentes de la propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia el Condado, será una Institución sólida, confiable, efectiva y eficiente, en el 2014 se proyectan a ser líderes en el sector financiero popular y solidario satisfaciendo las necesidades de todos los socios y clientes con operaciones dentro y fuera del país, fomenta el desarrollo económico y social de todos sus socios y clientes, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros y oportunos para mejorar su calidad de vida; al ser estas las metas de la entidad financiera y luego de haber realizado la definición, análisis e interpretación de los riesgos se puede hacer una evaluación ajustada de los mismos

Actualmente los índices de violencia e inseguridad en la sociedad ecuatoriana continúan creciendo, lo que constituye un reto, a veces incontrolable; y más aún al no existir una conciencia común, así como también un trabajo conjunto en el que cada miembro de la sociedad aporte y sea protagonista de su propia seguridad. Sin una **CULTURA DE SEGURIDAD**, esta es una realidad esta entidad financiera la agencia El Condado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y como tal se encuentra expuesta a los eventos y riesgos antes anotados. Se debe tener presente la tendencia actual de los servicios de seguridad priman la tecnología sobre el personal, pero siempre se debe tener claro que este último, es el único con capacidad de operar y tomar decisiones.

Con estas referencias, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, agencia el Condado se ve en la imperiosa necesidad de contar con un

proyecto de seguridad que le proponga mejoras en cuanto a los procesos a seguir en materia de seguridad, estudio que aportara con soluciones a los problemas de inseguridad que existen en la cooperativa, que vaya más allá de los dispositivos legales, estructurándola de forma unificada, integrada e interrelacionada considerando en ella la seguridad Activa y Pasiva, la protección contra incendios, los planes de evacuación y catástrofes, los planes operativos de vigilancia y seguridad, protocolos de actuación ante situaciones conflictivas, actividades que persiguen como único fin buscar que las actividades dentro de la cooperativa se desarrollen de una manera segura, teniendo siempre presente que “El riesgo cero no existe”.

3.3. Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Agencia El Condado, ha presentado algunas falencias en cuanto a temas de seguridad se refiere tanto en las instalaciones como en la forma en que su talento humano lleva a cabo los procedimientos básicos de seguridad especialmente a la hora del traslado de valores y manejo de información debiendo considerar que la seguridad de las entidades financieras 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 financiera, 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.

A la luz de lo anterior, el presente proyecto desea insistieren la implementación de mejoras necesarias primordiales para salvaguardar, primordialmente, la integridad de los clientes y funcionarios bancarios, así como su patrimonio, con el fin mejorar las condiciones de seguridad de la Agencia el Condado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional para lo cual se ha recopilado las siguientes sanas prácticas en materia de seguridad física y bancaria, las

cuales constituyen recomendaciones para que la institución financiera la tomen en consideración y procure, hasta donde les sea posible y razonable, de acuerdo a la naturaleza y condiciones ponerla en práctica, en sus funciones de seguridad.

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 la experiencia y de los conocimientos adquiridos por mi persona en función de seguridad.

3.4. Objetivos

3.4.1. General

- Proponer normas, técnicas y procedimientos, para su incorporación al Manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional agencia El condado, de conformidad con las recomendaciones del presente documento.
- Elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos de Seguridad, y vigilar por su adecuado cumplimiento.

3.4.2. Específicos

- procedimientos de seguridad y redactar las funciones Elaborar los que debe cumplir el personal de vigilancia, privada y propia, para el correcto desempeño en cada una de los puestos asignados.
- Contribuir en el correcto manejo de transporte de valores de la Agencia el condado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

- Puntualizar las funciones específicas de cada uno de los actores inmersos en temas de seguridad la entidad financiera.
- Dictar las políticas y procedimientos correspondientes y vigilar que el personal de seguridad y limpieza no sea utilizado en otras funciones diferentes a aquellas para las que se le contrató.
- Difundir dichos procedimientos y funciones entre el personal y los funcionarios de la entidad financiera
- Supervisar el servicio que le presten, a la entidad financiera, empresas relacionadas con el área de seguridad en materia de:
 - a. Vigilancia Privada.
 - b. Circuito Cerrado de Televisión.
 - c. Mantenimiento y reparación de instalaciones y equipos de seguridad (bóvedas, cajeros automáticos, cerraduras, etc)
 - d. Transportadoras de valores
 - e. Monitoreo de Alarmas.
- Crear cultura de seguridad en el talento humano que labora en la entidad financiera

3.5. Desarrollo de la Propuesta

Procedimientos y Políticas Generales. Es imprescindible que la institución asigne un encargado del Departamento de Seguridad para el monitoreo 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. El manejo de las bóvedas de seguridad.

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.

Manual de Normas y Procedimientos en Seguridad.

Se recomienda que la agencia El Condado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional desarrolle 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. Exclusividad de la función.
- e. Disponibilidad.
- f. 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.
- g. Control a implementar para el acceso de público y de vehículos y
- h. Comportamiento ante desastres naturales y eventos delictivos, entre otros.

Para tales efectos, se realizó previo a la emisión del Manual un estudio de seguridad de las instalaciones de la mencionada entidad financiera.

Perfil de los Oficiales de Seguridad.

Los encargados de Seguridad deben ser personas que tengan principios y conocimientos de inteligencia en seguridad en aspectos de prevención, disuasión y represión de ilícitos, teniendo por objetivo fundamental controlar o minimizar los riesgos y nunca aumentar éstos por una mala o impropia actuación. En línea con lo anterior, se considera conveniente que aquellas personas que cumplan funciones relacionadas con seguridad bancaria, ya sean funcionarios de la entidad o contratados externamente, reúnan, como mínimo, los siguientes requisitos:

- f. Cumplir con los requisitos que establecen las leyes que regulan la materia.
- g. Contar con comprobada honradez y honorabilidad.
- h. Contar como mínimo, con tres años de experiencia en labores de seguridad bancaria.
- i. Tener conocimiento comprobado en el manejo de armas de fuego, en la activación y desactivación de sistemas de seguridad, y de defensa personal.
- j. Tener habilidad para hacer informes y para describir personas y objetos.
- k. Excelente reacción ante situaciones críticas.
- l. Excelente capacidad física y mental.
- m. No tener antecedentes delictivos.
- n. Mantener excelentes relaciones humanas.
- o. Tener disponibilidad de trabajo en horas y días no hábiles.

- p. No ser adicto a drogas.
- q. Debe estar dispuesto a someterse, periódicamente, a valoraciones médicas, de laboratorio y psicológicas.
- r. Capacitación en prevención de delitos estafa, asalto, robo, manejo de sitios de suceso, moneda falsa, administración de asalto, manejo de situaciones de crisis, protección de edificios, etc...

Deberes del Oficial de Seguridad.

- s. Ética profesional
- t. Manejo de armas
- u. Definición de puestos
- v. Exclusividad de la función
- w. Disponibilidad.
- x. 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.
- y. Control a implementar para el acceso de público y de vehículos
- z. Comportamiento ante desastres naturales y eventos delictivos

Capacitación Especializada.

Se recomienda que tanto el personal propio de seguridad como el personal contratado a través de empresas de seguridad, cuente con un programa de capacitación permanente y actualizada, el cual incluya temas como los siguientes:

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

- c. Principios básicos en defensa personal.
- d. Inteligencia.
- e. Identificación de personas.
- f. Reacción ante asaltos.
- g. Manejo de vehículos.
- h. Manejo de situaciones de crisis.
- i. Primeros auxilios.
- j. Comportamiento ante desastres naturales (terremoto, incendio, inundación, huracán, entre otros).
- k. Comportamiento ante situaciones delictivas (robo, asalto, actos, terroristas, estafas, entre otros).
- l. Extinción de fuego.

Es responsabilidad del departamento de seguridad elaborar un procedimiento de control y verificación de estos programas de capacitación, ya sea del personal interno como del externo.

Funciones del Director, Gerente o Jefe de Seguridad.

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, el OIJ 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.

Del Sistema de Radio Comunicación Interna y Externa.

En materia del sistema de radio comunicación interna y externa, se detallan las siguientes recomendaciones, según se trate de sistemas internos o externos respectivamente.

- **Para los Sistemas de Radio Comunicación Interna:**

La comunicación entre los distintos puestos y la base de control, en lo posible, debe ser exclusiva y lo más fluida posible, por lo que se recomienda que el equipo sea de una marca reconocida que cumpla con altos estándares de calidad. De igual forma, se considera aconsejable que el proveedor brinde un buen respaldo y dé un adecuado soporte y mantenimiento técnico al equipo.

Esta comunicación, en lo posible, deberá ser completamente independiente, ya sea mediante línea telefónica directa y/o frecuencia de radio autónoma, u otra.

Es importante que este equipo cuente con la facultad de poder encriptar o codificar la información y comunicación.

Para los Sistemas de Radio Comunicación Externa:

Una sana práctica es que las instituciones financieras procuren estar entrelazadas con una frecuencia que, en la medida de lo posible, se coordine con la Policía Nacional del sector de tal manera que éste asigne la misma para este fin, siempre y cuando sea técnicamente factible.

TRANSPORTE DE VALORES

Se recomienda que los camiones transportadores de valores, sean estos propios o privados, cuenten con las medidas de seguridad necesarias que permitan garantizar la integridad física de la tripulación y el resguardo de los bienes que transportan. Para tales efectos, se recomienda que los camiones transportadores cumplan con las siguientes especificaciones:

a. Tratándose de un camión blindado, se considera que éste debe reunir las

Características y exigencias que ofrece el blindaje nivel 4, como mínimo, el cual cuente con certificado legalizado de homologación internacional.

Adicionalmente, se recomienda que éste cumpla, como mínimo, con:

1. Contar con tres tripulantes debidamente armados, a quienes les corresponde realizar las funciones que se les asigne según corresponda, y a los cuales les sea exigido el uso permanente del chaleco antibalas.
2. Contar con armamento, según lo establecido en la Ley de Armas vigente y adecuado a los procedimientos de seguridad establecidos por

cada institución, así como un extintor, mascarillas antigás, oxígeno especial y un botiquín.

3. Contar con un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) y video remoto ello con la finalidad de mantener el control de la ubicación del vehículo, tanto por mapas digitales así como por video en vivo.
4. Preferiblemente, a través de la localización por GPS (Sistema de Posicionamiento Global), el centro de control de la entidad financiera deberá procurar establecer el posicionamiento geográfico de los vehículos remeseros, para que ante un eventual acto ilícito se pueda elaborar un plan estratégico acorde con las condiciones en que se encuentre el vehículo y los funcionarios, en conjunto con las autoridades competentes.
5. Se recomienda que en oficinas de alto riesgo o con mucho tráfico de efectivo con remesas, éstas se realicen de manera tal que no exista contacto físico entre el personal de la Institución y los remeceros.
6. Se recomienda que el blindado disponga de un puerto de arribo garaje y que todo el intercambio de valores se realice sin que los tripulantes ingresen en las áreas de público o administrativas de la entidad financiera.

Tripulación.

Para la contratación de oficiales de seguridad se recomienda que cumplan con los siguientes aspectos:

- a. Contar con capacitación comprobada en defensa personal, y para crear rutas alternas.
- b. Facilidad para tomar decisiones ante imprevistos.
- c. Tener excelentes referencias personales y vecinales.

Deberes de la Tripulación.

Se recomienda que la tripulación encargada del transporte de valores cumpla con los siguientes aspectos:

- d. Ética profesional.
- e. Manejo de armas.
- f. Confidencialidad de la función.
- g. Apertura y cierre de la oficina.
- h. Disponibilidad.
- i. Manejo de situaciones críticas.
- j. Comportamiento ante desastres naturales y situaciones delictivas.
- k. Control de acceso de público y vehículos.
- l. Medios de comunicación.
- m. Primeros auxilios.
- n. Conocer y tener experiencia en técnicas de cobertura, encubrimiento y tiro a reacción.
- o. Manejo de equipo de seguridad.
- p. Uso de agentes químicos.

Capacitación Especializada

Se recomienda que la tripulación de transporte de valores, ya sea propia o contratada a una empresa externa, sea sometida a un programa de capacitación permanente y actualizado es aconsejable que se le capacite en los siguientes temas:

- Extinción de fuego.
- Mecánica básica.
- Uso de agentes químicos.

DE LA PLANTA FÍSICA

Se considera una sana práctica el que, previo a la apertura de una entidad financiera, la Dirección, Gerencia o Jefatura de Seguridad respectiva procure elaborar una “auditoría de seguridad” contemplando las necesidades de seguridad que se podrían aplicar de acuerdo con los siguientes aspectos:

- a. Criminalidad: Se refiere a la composición social de la zona donde se sitúa la oficina bancaria, según la información que se recabe en los distintos cuerpos policiales, la seguridad interbancaria y otros medios.
- b. Zona comercial: La determinará el flujo empresarial y trasiego mercantil del área específica, además del prestigio socioeconómico de las empresas que la componen.
- c. Acceso y flujo vial: Está referido a las vías de acceso (entradas y salidas), situadas en los alrededores de la oficina bancaria, así como al flujo (circulación) de tránsito en las calles aledañas.
- d. Servicios de emergencia (bomberos, cruz roja, autoridades).

DE LAS MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD FÍSICA DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Medidas de seguridad físicas

Dentro de las medidas de seguridad físicas, es aconsejable contemplar, entre otros, el estudio del terreno en donde se ubicó la bóveda de la agencia la calidad y resistencia de los materiales que se usaron durante su construcción; los pasillos de seguridad alrededor de la bóveda; la puerta de

la bóveda (incluyendo la puerta de emergencia); los módulos que se usarán para el servicio de Cajillas de Seguridad, el uso de cerraduras electrónicas con horarios, retardos y auditorías y demás sistemas de seguridad electrónica.

Se recomienda que la seguridad mínima de la oficina bancaria sea determinada según la clasificación y el riesgo valorado por la Dirección, Gerencia o Jefatura de Seguridad en la recomendación anterior.

Además, se recomienda que la seguridad física se guíe con fundamento en la observación de los siguientes aspectos:

- **Perímetro:** La barrera de seguridad que se utilice en la periferia de la oficina bancaria debe tener un nivel de resistencia acorde con el tiempo de respuesta de la fuerza de reacción disponible. Debe brindar una protección adecuada contra actos delictivos, de vandalismo, desorden público u otros.

- **Paredes:** Externas o internas:

Externas: Deben tener un nivel de resistencia acorde al tiempo de respuesta de la fuerza de reacción disponible; brindar una protección adecuada contra actos delictivos de vandalismo, desorden público u otros.

Internas: Las paredes internas deben apoyar los procedimientos internos de control, referentes a la división de funciones y áreas restringidas. Las paredes internas que delimiten la Zona de Tesorería o donde se maneje efectivo, deben tener un nivel de resistencia y un diseño adecuado para soportar la implementación de sistemas de control de acceso y vigilancia electrónica.

- **Ventanales: Externos o internos:**

Externos: Las paredes externas de vidrio y las ventanas deben tener un grosor que resista las vibraciones e impactos moderados; contar con protección para que en caso de quebraduras no se fragmenten de forma que representen un riesgo para la integridad física de clientes y funcionarios, así como protección contra actos delictivos, vandálicos (película antivandálica), desorden público u otros.

Internos: Los ventanales o ventanas internas de vidrio deben tener un grosor que resista las vibraciones e impactos moderados. Estas deben tener protección para que en caso de quebraduras no se fragmenten de forma que representen un riesgo para la integridad física de clientes y funcionarios. Además en la zona de Tesorería o donde se maneje efectivo, deben tener protección contra actos delictivos, vandálicos (película anti-vandálica), desorden público u otros y estar integrados a los sistemas de alarma.

Horario de oficinas.

Es recomendable que los sistemas de alarma y control de acceso funcionen bajo esquemas de control de horario para evitar la apertura o ingreso en horas no permitidas, o incluso ser controlados remotamente. Asimismo, es conveniente contar con políticas y procedimientos de carácter obligatorio, para la apertura de la entidad financiera; para el cierre luego de las horas de atención al público; para la protección de los valores; para identificar razonablemente a las personas que cometan algún delito contra la entidad y para el entrenamiento y capacitación de todo el personal en materias de seguridad y protección bancaria.

Control de efectivo.

Se recomienda que la bóveda y el cajero automático procuren disminuir el efectivo y sea transportado correctamente contando con un sistema de transporte de valores adecuado.

DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ELECTRONICAS

Las medidas de seguridad electrónicas (sobre todo de mantenimiento y monitoreo del sistema de seguridad) incluyen el sistema de alarmas, el uso de sensores de vibración, infrarrojos y/o de microondas, sensores (contactos) de apertura en puertas y ventanas, sensores de rotura de vidrios, el sistema de cámaras de circuito cerrado de televisión, y los controles de acceso a áreas sensibles (y de los cuales hay varios sistemas que van desde el uso de

tarjetas de proximidad, pasando por claves de acceso y lo más reciente, sistemas basados en la biometría).

La seguridad electrónica en lo posible, deberán tener un elevado M.T.B.F. (tiempo medio entre fallas); además, se recomienda que sean de una marca reconocida que cumpla con los estándares de calidad UL o ISO correspondientes, de forma que se pueda garantizar con el proveedor un buen respaldo y dar un adecuado soporte y mantenimiento técnico.

Sistema de alarmas.

Es recomendable que todas las oficinas de la entidad financiera cuente con dispositivos de alarma contra asalto, robo e incendio (en áreas de Caja, Bóveda, Cajillas de Seguridad, Plataforma o Atención al Cliente baños y comedor); de igual forma, se recomienda que éstas cuenten con mecanismos de asalto inalámbricos distribuidos entre el oficial de seguridad y personal administrativo designado, enlazados a un centro de control (interno o externo), que tenga capacidad de reacción y coordinación con las

Autoridades locales correspondientes, las cuales deben activar a su vez algún dispositivo de aviso (normalmente una luz estroboscópica discreta) para alertar al área de seguridad respectiva.

Se procurará contar con un medio alternativo de comunicación para el monitoreo y reporte de alarmas, seleccionado por un técnico en la materia, acorde con la tecnología más avanzada del momento, preferiblemente del tipo inalámbrico.

En la eventualidad de que el sistema disponga de un enlace de monitoreo, es recomendable establecer un protocolo convenido entre ambas partes, en el que se fijarán frases codificadas, para garantizar la confiabilidad y confidencialidad de la comunicación.

En las áreas de mayor riesgo es recomendable considerar la existencia de sistemas o dispositivos de alarma redundantes (alternos).

El panel principal de control de alarmas instalado, en lo posible, debería tener la capacidad de almacenar (durante por los menos cinco días), y reportar las

manipulaciones efectuadas en cualquiera de los paneles. Es aconsejable que este panel, junto con el resto de equipos destinados para la seguridad electrónica, se encuentre ubicado en un cuarto independiente, diseñado, protegido y destinado para tal fin, en donde el acceso sea, únicamente, para el personal de seguridad encargado.

Se recomienda que todas la entidad financiera pueda conectarse a la Central de Monitoreo de Alarmas instalado en la Agencia matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Circuito Cerrado de Televisión de alta resolución (C.C.T.V.).

Es conveniente disponer de un Circuito Cerrado de Televisión que permita monitorear y grabar las áreas de entrada y salida a la instalación, las zonas de atención al público y las zonas internas de alto riesgo; sin embargo, en las oficinas calificadas como de alto riesgo, es recomendable contar con un sistema de monitoreo remoto del circuito cerrado de televisión.

La entidad financiera cuenta con Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), pero es recomendable que éste se encuentre dotado de la facultad de transmisión remota de audio y video, ambos con posibilidad para grabar, así como equipos o sistemas de captación y registro, con capacidad para obtener las imágenes de los autores de los delitos contra la entidad, clientes y empleados, que permitan la posterior identificación de aquéllos, y que habrán de funcionar durante el horario de atención al público, sin que requieran la intervención inmediata de los empleados de la entidad.

Es recomendable que los soportes destinados a la grabación de imágenes estén protegidos contra robo, y que la entidad los conserve, con las imágenes grabadas, durante al menos cuatro meses desde la fecha de la grabación, para que puedan ser utilizadas como medios de prueba por las autoridades competentes. En el caso de señales digitales, se debe procurar que éstas se almacenen con protocolos de control que permitan verificar posteriormente que no han sido alteradas, para evitar que pierdan validez jurídica.

De acuerdo con los términos de la presente recomendación, se sugiere que el contenido de los soportes sea estrictamente reservado y las imágenes grabadas únicamente podrán ser utilizadas como medio de identificación de los autores de los delitos, debiendo ser inutilizados una vez transcurrido el tiempo reseñado en el párrafo anterior.

Centro de control.

Es recomendable que la entidad financiera cuenten con una central de alarmas, propia o privada, atendida por al menos dos operadores debidamente capacitados, conectada con los sistemas de seguridad instalados en sus establecimientos y oficinas.

De conformidad con esta recomendación, en casos en que dicha conexión sufra dificultades técnicas que la tornen imposible, se recomienda procurar reforzar la vigilancia mediante Oficiales de Seguridad.

En caso de que sea una central de alarmas privadas, y de contar el sistema con un enlace de monitoreo, es importante establecer un protocolo convenido entre ambas partes, mediante frases codificadas para garantizar la confiabilidad y confidencialidad de la comunicación.

En cuanto al uso del botón de pánico o asalto, éste debe servir para cualquier ilícito, de manera tal que pueda ser utilizado por parte del personal administrativo y de seguridad ante la sospecha de sujetos o vehículos interna o externamente detectados y no en el momento en que se genere un delito. Una utilización como la descrita en la presente recomendación permite a los departamentos de seguridad anticiparse a un hecho delictivo, lo que es el fundamento principal de la prevención, así como disuadir cualquier acción.

Bóvedas de Seguridad.

A continuación se detallan los requisitos que se consideran recomendables como mínimo para la construcción y operación de las bóvedas de Seguridad:

- Armadores internos compuestos por tres mallas de varilla de acero de al menos

16mm, armados de manera que entre las tres se corte al máximo la línea vista.

- Concretos con resistencias superiores a los 280 kg./cm² (aproximadamente 4,000 libras por pulgada) o una estructura lo suficientemente segura de hierro armado con una malla electro soldada por todos sus lados.
- Cualquier otro que la entidad considere conveniente para brindar una mayor seguridad.

Se recomienda que las bóvedas cuenten con características que les permitan asegurar una resistencia física al ataque violento utilizando los elementos o herramientas que describe la normativa internacional ANSI/UL 608 y en la EN 1143-1. Dentro de estas características se encuentran:

- Las características técnicas recomendables de la puerta principal y la puerta de emergencia (cuando exista) son las siguientes:
 - Espesor total mínimo de 190 mm. Blindaje efectivo de al menos 95 mm. En total, la puerta debería ofrecer al menos una resistencia de dos horas.
 - Blindaje: resistente al ataque con herramientas manuales, electromecánicas y de oxicorte
 - Mecanismos de cierre y bloqueo: Al menos 6 de acero de 50mm de diámetro, dispuestos en al menos dos lados de la puerta. Discos de cierre sensibles (anti explosivos). Pestillo lateral fijo a lo largo de todo el marco, en el lado de las bisagras.
 - Mecanismos de retrabe mecánico: Los cuales deben actuar automáticamente ante intentos de perforación en el área de las cerraduras.
 - Mecanismos de retrabe térmicos: Que actúan automáticamente al recibir una temperatura superior a los 141°C.

- La puerta principal debería contar con una puerta diurna de reja provista de llaves de doble paletón y cortes asimétricos y con cerraduras de alta seguridad para la bóveda.
- Las puertas deberían contar con dos cerraduras electrónicas de combinación, para asegurar un sistema de apertura de doble intervención, según lo establece la norma ANSI/UL 768 GRUPO 2M.

En cuanto a las características recomendadas para la cerradura electrónica se pueden señalar las siguientes:

- Retardo de aperturas programable entre 1 y 99 minutos, para ofrecer protección

a personas y bienes en caso de asalto.

- Programación de apertura o bloqueo horario semanal programable (168 horas), que imposibilite la apertura durante horas no hábiles, fines de semana, vacaciones o cualquier otra situación donde la institución permanezca cerrada.
- Pestillo con cierre automático.
- Pantalla iconográfica para visualización, programación y monitoreo (LCD).
- Menú de programación y operación en idioma español.
- Retardo de apertura programable entre 1 y 99 minuto con cuenta regresiva en pantalla.
- Alarma Silenciosa: Señal silenciosa por medio de contacto seco en caso de apertura coaccionada.
- Dos salidas de alarma para CCTV y monitoreo remoto de funcionamiento.

Seguridad electrónica:

Las bóvedas deben contar con requisitos mínimos de monitoreo y control electrónico. A manera de ejemplo se pueden indicar los siguientes como

mínimo: los sensores infrarrojos de alarma de doble tecnología, controles de acceso, las cerraduras electrónicas con retardo y bloqueo horario, los dispositivos de asalto y los detectores de incendio (humo y calor). Es conveniente asegurar la implementación de sistemas electrónicos de retardo de apertura para evitar el fenómeno asalto, y de programación de apertura coaccionada en horas fuera de horario.

Se recomienda que las bóvedas tengan, en su parte interna, los siguientes dispositivos:

- Al menos un censor infrarrojo de alarma de robo – de doble tecnología (movimiento y calor)- que cubra el perímetro interno de la bóveda, conectado al panel de alarma de la sede bancaria.
- Un detector de humo y calor conectado al panel de alarma de la sede bancaria.
- Sistema de CCTV que registre de manera adecuada los movimientos que se realicen en el interior de la bóveda. Se debe considerar un esquema que permita grabar adecuadamente aún ante la falla o apagado del sistema de iluminación normal de la bóveda.
- Un botón de asalto dentro de la bóveda, conectado al panel de alarma.
- Al menos un detector de vibración estructural.
- Un aparato telefónico con línea externa.
- Extintores de fuego del tipo y en cantidad suficientes para el tamaño de la bóveda y materiales almacenados.

Cajero Automático.

Los requisitos mínimos recomendables para la operación de un Cajero Automático son:

- a. Previo a su instalación se debe realizar una Auditoría de Seguridad.

- b. Encontrarse “anclado” firmemente al piso.
- c. Contar con un sistema de cámara de circuito cerrado de televisión que registre al cliente que realiza la transacción, idealmente debe contener junto con la imagen del cliente, la transacción que realiza.
- d. Tener contactos magnéticos en la tapa y en la puerta de la bóveda.
- e. Disponer de un detector de humo; censor de calor, detector sísmico y de movimiento y muy buena iluminación interior, exterior, para su acceso.
- f. Establecerse procedimientos de acceso bajo doble control, asignarle un límite de efectivo real y práctico y para el abastecimiento del dinero.
- g. El cofre donde se almacena valores debería disponer de cerrajería que brinde un nivel de seguridad equivalente al de las cajas fuertes o bóvedas de la Oficina, que brinde protección contra asaltos, robos e intentos de secuestro.
- h. Si los cajeros automáticos se instalaran en espacios abiertos, y no formaran parte del perímetro de un edificio, se recomienda disponer de cabina anclada al suelo, de las características que se determinen, y estar protegidos con las medidas a que se refiere el apartado primero anterior,
- i. Una vez instalado, contar con procedimientos de acceso bajo doble control, asignarle un límite de efectivo real y práctico y para el abastecimiento del dinero.

DEL PERSONAL BANCARIO EN GENERAL

Selección del Personal Bancario.

De previo a la contratación de personal, constituye una sana práctica en materia de seguridad que la entidad financiera establezca un perfil psicológico, moral técnico y profesional, según el puesto, área y riesgo. Asimismo, es recomendable realizar una investigación a cargo del Departamento de Seguridad en cuanto a antecedentes civiles o penales. Para casos de puestos

de riesgo es aconsejable, adicionalmente, solicitar los estudios de vida que correspondan.

Verificación de Antecedentes.

Una forma mediante adecuada para cumplir con lo dispuesto en la ley para verificar los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los (as) funcionarios (as) regulares y por contratar, contemplando metas, políticas, procedimientos y objetivos a cumplir, es a través de la consulta ante las autoridades policiales como fuente de verificación de antecedentes.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL BANCARIO EN MATERIA DE SEGURIDAD

Es importante brindar al personal bancario un entrenamiento constante, adecuado y actualizado, de conformidad con los servicios que preste, así como de las regulaciones legales que le vinculan.

Capacitación en Seguridad Preventiva. Es importante que cada entidad financiera desarrolle programas de capacitación y mecanismos preventivos permanentes relacionados con los delitos que correspondan.

POLÍTICA DE SEGURIDAD EN CASOS DE CRISIS.

Es aconsejable que toda política de seguridad establezca la doctrina o los principios de seguridad, la estrategia, y las prioridades de la entidad financiera en cuanto a:

- La seguridad física del público y los empleados.
- Protección perimetral de la oficina u área afectada.
- Manejo de la escena del crimen o acontecimiento.
- Coordinación en el campo de la seguridad institucional, con los elementos de apoyo (Policía Judicial; empresas de seguridad privada; oficiales de seguridad de la entidad, etc.).

- Cierre operativo de la oficina u área afectada.
- Resguardo de las evidencias documentales concernientes a los sistemas técnicos de la entidad financiera (alarmas, vídeos, etc.), que puedan ser utilizados en una eventual investigación administrativa y judicial.
- Coordinación con las Brigadas de Socorro de la entidad y con los cuerpos de socorro (policía, bomberos, cruz roja, etc.)
- Entrevista administrativa a los empleados, funcionarios y clientes testigos del acontecimiento.

3.6. Presupuesto

REQUERIMIENTOS	NUMERO	VALOR PROYECTADO
Guardia Seguridad	3	30.000
Transportadora de valores	1	20.000
Profesional de seguridad	1	10.000
Otros		15.000
PRESUPUESTO ANUAL		75.000

El valor obtenido puede estar sujeto a cambios de acuerdo a las condiciones o acuerdos a los que se pueda llegar con las empresas que brindan estos servicios, no olvidemos que al invertir en seguridad no estamos creando ganancias, estamos evitando pérdidas que podrían llegar a superar el valor de la inversión.

3.7. Conclusiones y Recomendaciones (de la propuesta)

Podemos concluir que la entidad financiera presenta ciertas falencias, que es necesario tomar los correctivos de manera prioritaria de acuerdo a las experiencias evidenciadas en el desarrollo del presente estudio, el talento humano de la entidad financiera presenta mucha confianza en el sistema por tratarse de una empresa que brinda sus servicios a un universo uniformado, poniendo en evidencia una vez mas que es imprescindible la presencia de una persona encargada del área de seguridad en las instalaciones y de la mejora

de ciertos procedimientos que al haberlos convertido en rutina sin haberse presentado situaciones en las que pongan en evidencia sus falencias no son tomados en cuenta como peligrosos, especialmente en el área de traslado de valores.

Por lo que es necesario poner y aplicar la presente propuesta en la entidad financiera para así evitar que el ahorro de hoy se convierta en la pérdida del mañana.

Se recomienda planificar y poner en marcha una capacitación de manera inmediata al talento humano de este pequeño universo, ya que podrían ser ellos mismos quien sin darse cuenta pongan en riesgo los bienes, dinero y hasta sus propias vidas por el exceso de confianza encontrado en ellos.

La implementación de un nuevo guardia de seguridad en cada turno sería importante para realizar un trabajo al 100 % ocupándose estos de todas las áreas ya que turno solo no se abastece al completo control de las instalaciones, el actuar solo ante una situación de riesgo es irresponsable por parte de los directivos de la entidad financiera y de la propia compañía de seguridad.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Que la edificación, en cuanto a su infraestructura no es la adecuada para que exista un buen funcionamiento de la entidad financiera en vista de que el espacio físico es reducido en relación al parqueadero para los clientes.
- Que no existe un Plan de evacuación en caso de que exista un evento riesgoso.
- Que no cuenta con rutas de escape en caso de un evento riesgoso
- Que no cuenta con un adecuado sistema eléctrico en el cuarto de sistemas.
- La señalética existente pasa desapercibida por los usuarios.
- Que el sistema electrónico de seguridad no pertenece a la cooperativa, es monitoreado por la empresa de seguridad PLUS SECURITY.
- Que no existe un lugar adecuado para el archivo de documentación.
- Que el numérico de guardias de seguridad resulta inadecuado o reducido para un adecuado control con el servicio a él asignado.
- Que el lugar donde se ubica el guardia de seguridad en las noches no es el estratégico para reaccionar en caso de un evento riesgoso.
- Que no existe un control adecuado para las personas que van a efectuar las transacciones.
- Que no se cuenta con una adecuada cultura de seguridad para todo el personal de empleados.
- Que los vehículos de los usuarios están expuestos a accidentes de diferente índole.
- No cuenta con buena iluminación en el área del parqueadero y perímetro externo.
- Que no existe una adecuada distribución de los extintores.
- Que el traslado de valores se lo está realizando sin ningún tipo de precaución.

4.2. Recomendaciones

En base en el análisis de amenazas y riesgos que se ha llevado a cabo, se presenta a continuación ciertas recomendaciones básicas de seguridad que se considera necesario implementar en forma progresiva en la entidad financiera.

Es imperativo anticiparse en recomendar que las acciones y decisiones de seguridad física y de ciertos procedimientos, que deben guardar estrecha concordancia con las acciones y decisiones de seguridad integral y relaciones comunitarias, de manera de no contradecir políticas o procedimientos delineados en forma conjunta.

El personal que labora al interior de las instalaciones deberá ser capacitado de forma periódica y permanente, en las diferentes áreas de seguridad (autoprotección y seguridad ciudadana), realizar planes de evacuación y ponerlos en ejecución en diferentes simulacros.

Planificar y llevar a cabo auditorías de seguridad, evaluar sus resultados y confeccionar y distribuir los informes de las inspecciones, al menos cada seis meses.

COMUNIDAD

- Presencia Policial, la misma que será realizara tareas de prevención y control en el sector con el patrullaje permanente.
- Tomar contacto y capacitar a las familias que viven en las áreas inmediatas de la entidad financiera en normas de seguridad y autoprotección con el fin que se concienticen y puedan actuar adecuadamente frente a una emergencia.

POLITICA DE SEGURIDAD DE LA ENTIDAD

- Contar con una persona experta en seguridad, el mismo que se encargara de dictar todas las políticas y procedimientos de seguridad ante la presencia de cualquier evento riesgoso.

- Contratar una empresa que preste el servicio de traslado de valores o se lo haga con el respectivo resguardo policial.

SERVICIO DE GUARDIANIA

- Contar con un mínimo de dos guardias de seguridad en cada turno ya que no puede cumplir a cabalidad con los servicios prestados.
- Brindar un lugar adecuado para que el guardia pueda tener sus necesidades básicas cubiertas.
- Controlar el total de las instalaciones de atención al público y en especial de los ingresos, con el apoyo de seguridad electrónica

ILUMINACION

- Mejorar la iluminación en el perímetro exterior e interior del parqueadero lo que permite dar una mayor visión al guardia de seguridad y transeúntes (vigilantes naturales), así como brindar una sensación de seguridad a quienes habitan y circulan por el sector.
- Implementar la iluminación perimetral interna, los sensores de movimiento irían colocados conjuntamente con el reflector de luz, con dirección hacia el exterior, esta iluminación no será permanente sino que solamente se accionara con el movimiento de cualquier persona esto pondrá en alerta al guardia de seguridad.
- Al no contar con una fuente de energía alterna a la proporcionada por la empresa eléctrica se podría colocar luces de emergencia en sitios estratégicos como el ingreso al área administrativa, parqueadero, etc., los mismos que utilizan una batería con una duración de 6 a 8 horas y funcionan únicamente el momento de un corte de energía, su encendido es inmediato, requiere mantenimiento mínimo.

SISTEMAS ELECTRONICOS DE PROTECCION

- Instalar alarmas con sensores de movimiento, detectores sonoros, detectores volumétricos y de vibración en los lugares principales como cajas y bóveda.
- Estar en permanente contacto con la empresa de seguridad que está encargada del monitoreo de la entidad financiera y solicitar permanentemente reporte de las posibles novedades.

LUCHA CONTRA INCENDIOS

- Debe considerarse la posibilidad de un riesgo de incendio de proporciones, por lo que también se debe tener en cuenta la adecuación de equipos de detección de humo o temperatura respetando las normas para un control eficiente y eficaz.
- Implementación de plan de emergencia y contingencia

5. GLOSARIO

- Accidente. Cualquier acontecimiento que implica una desviación intolerable sobre las condiciones de diseño de un sistema. También accidente es una cadena de sucesos no planeada que conduce a un daño no deseado, pérdida de vidas, desperfectos (daños) al sistema o al medio ambiente.
- Acometida. Lugar por donde la línea de conducción de un fluido enlaza con la principal: acometida eléctrica, agua, acometida del gas, etc.
- Actividad. Conjunto de operaciones o tareas que pueden dar origen accidentes o sucesos que generan situaciones de emergencia.
- Aforo. Capacidad total de público en un recinto o edificio.
- Alarma de incendio. Señal de incendio perceptible para las personas.
- Alerta. Situación declarada con el fin de tomar precauciones específicas debido a la probable y cercana ocurrencia de un suceso o accidente.
- Altura de evacuación. La diferencia de cota entre el nivel de origen de evacuación y del espacio exterior seguro.
- Alumbrado de Emergencia. Sistema previsto para situaciones en que se producen disfunciones en el suministro de energía eléctrica que afectan a la iluminación general. Ha de ser una instalación fija provista de fuente de energía propia que le permita entrar en funcionamiento automáticamente y que cumpla su cometido durante un mínimo de una hora desde que se produjo el fallo.
- Autoprotección. Sistema de acciones y medidas adoptadas por los titulares de las actividades, públicas o privadas, con sus propios medios y recursos, dentro de su ámbito de competencias, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.
- Boca de Incendio Equipada (BIE). Instalación de extinción de incendios compuesta por los siguientes elementos: boquilla, lanza, manguera, racor, válvula

y manómetro. Todos estos elementos deben encontrarse debidamente acoplados entre sí, conectados permanentemente a una red de abastecimiento de agua siempre en carga y convenientemente alojados (puede ser de 25 o 45 mm. de diámetro de manguera).

- Clase A: Son los fuegos de materiales sólidos, generalmente de naturaleza orgánica, cuya combustión se realiza normalmente con la formación de brasas.
- Clase B: Son los fuegos de líquidos o sólidos licuables.
- Clase C: Son los fuegos de gases.
- Clase D: Son los fuegos de metales.
- Confinamiento. Medida de protección de las personas, tras un accidente, que consiste en permanecer dentro de un espacio interior protegido y aislado del exterior.
- Contrahuella. Plano vertical del escalón o peldaño.
- Detector de incendio. Componente de un sistema de detección de incendio que contiene, al menos, un sensor que controla de manera continua o a intervalos como mínimo, un fenómeno físico y/o químico asociado a un incendio y que emite al menos una señal correspondiente al equipo de control y señalización.
- Detector de Incendios. Equipamiento que evidencia la existencia de fuego a través de algunos fenómenos que le acompañan: gases o humos, temperatura o radiación ultravioleta, visible o infrarroja.
- Dintel. Parte superior de las puertas, ventanas, y otros huecos que carga sobre las jambas (piezas laterales).
- Evacuación. Acción de traslado planificado de las personas, afectadas por una emergencia, de un lugar a otro provisional seguro.
- Extintor portátil. Extintor concebido para llevarse y utilizarse a mano y que, en condiciones de funcionamiento, tiene una masa inferior o igual a 20 kg.

- Extintor. Aparato que contiene un agente extintor que puede proyectarse y dirigirse sobre un fuego por la acción de una presión interna. Esta presión puede producirse por una compresión previa permanente o mediante la liberación de un gas auxiliar.
- Hidrantes. El sistema de hidrantes consiste en una red de tuberías conectadas a un sistema de bombeo o suministro de agua. A esta red se conectan gabinetes internos, los cuales están provistos de válvulas de control, mangueras, llaves para hidrantes, etc.
- Inspección. Operación que solo puede ser realizada por una persona o empresa autorizada.
- Interruptor. Aparato utilizado para conectar o desconectar parte de una instalación.
- Medios. Conjunto de personas, máquinas equipos y sistemas de que sirven para reducir o eliminar riesgos y controlar las emergencias que se puedan generar.
- Ocupación. Máximo número de personas que pueden contener un edificio, espacio, establecimiento o recinto, instalación o dependencia, en función de la actividad o uso que en él se desarrolle. El cálculo de la ocupación se realiza atendiendo a las densidades de ocupación indicadas en la normativa vigente. No obstante, de preverse una ocupación real mayor a la resultante de dicho cálculo, se tomará esta como valor de referencia. E igualmente, si legalmente fuera exigible una ocupación menor la resultante de aquel cálculo se tomará ésta como valor de referencia
- Plan de actuación en emergencia. Documento perteneciente al Plan de Autoprotección en el que se prevé la organización de la respuesta ante situaciones de emergencia clasificadas, las medidas de protección e intervención a adoptar u los procedimientos y secuencias de actuación.
- Plan de Autoprotección. Marco orgánico y funcional, previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta

adecuada a las posibles situaciones de emergencia, garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

- Peligro. Fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o una combinación de ambos.
- Pulsador de alarma. Componente de un sistema de detección y alarma de incendio utilizado para la activación manual de la alarma.
- Recursos. Elementos naturales o técnicos cuya función habitual no está asociada a las tareas de autoprotección y cuya disponibilidad hace posible o mejora las labores de prevención y actuación ante emergencias.
- Revisión. Operación que realiza normalmente el usuario y viene descrita en la normativa vigente.
- Riesgo. Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un peligro. Además, combinación de la probabilidad o frecuencia de ocurrencia de un peligro y la magnitud de las consecuencias suceso.
- Señal de seguridad. Sistema de protección colectiva utilizado para preservar, de determinados riesgos que no han podido ser eliminados por completo, a las personas trabajadoras, que permite identificar y localizar situaciones de riesgo, mecanismos e instalaciones de protección y de auxilio, en caso de emergencia.
- Señalización de seguridad. Señalización que, referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o a la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa, acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, etc., según proceda.
- Señal de Advertencia. Símbolo gráfico que avisa de la existencia de un peligro. Tiene forma triangular, con el pictograma negro sobre fondo amarillo y bordes negros.

- Señal de Obligación. Símbolo gráfico que impone la observancia de un comportamiento determinado. Tiene forma redonda, con el pictograma blanco sobre fondo azul.
- Señal de Prohibición. Símbolo gráfico que no permite un comportamiento susceptible de provocar un peligro. Tiene forma redonda, con el pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha) rojos.
- Señal de Salvamento o Socorro. Indicación relativa a salidas de socorro o primeros auxilios o los dispositivos de salvamento. Están concebidas para advertirnos del lugar donde se encuentran las salidas de emergencia, lugares de primeros auxilios o de llamadas de socorro, emplazamiento para lavabos o luchas de descontaminación. Tienen forma rectangular o cuadrada y pictograma blanco sobre fondo verde.
- Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios. Están concebidas para indicarnos la ubicación donde se encuentran los dispositivos o instrumentos de lucha contra incendios, como extintores, mangueras, etc. Su característica es forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo.
- Sistema manual de alarma de incendios. Conjunto de pulsadores que permitirán provocar voluntariamente y transmitir una señal a una central de control y señalización permanentemente vigilada, de tal forma que sea fácilmente identificable la zona en la que ha sido activado el pulsador.
- Sistemas de boca de incendios equipados. Conjunto formado por una fuente de abastecimiento de agua, una red de tuberías para la alimentación de agua y las bocas de incendio equipadas (BIE) necesarias.

Bibliografía, Net grafía:

- Estudio de Seguridad realizado a la entidad financiera por parte de las estudiantes de Seguridad Publica del ITSPN en los meses de julio y agosto del 2013.
- <http://www.seguridadydefensa.com/libros/catalogo/eBooks/muestras/29muestra.pdf>
- http://www.apcmedia.com/salestools/SADE-5TNRPL/SADE-5TNRPL_R2_ES.pdf
- <http://es.thefreedictionary.com/agresi%C3%B3n>
- <http://www.definicionabc.com/general/atentado.php>
- <http://www.wordreference.com/definicion/violencia>
- <http://definicion.de/proteccion/>
- http://www.sepbcs.gob.mx/Proteccion%20y%20Emergencia%20Escolar/Conceptos_seg_higiene.htm
- <http://www.conelec.gob.ec/images/documentos/NORMAINENMATERIALESPELIGROSOS.pdf>
- <http://www.iec.com.ec/publicaciones/NORMA%20INEN%202266.pdf>
- http://www.google.com.ec/#bav=on.2,or.r_qf.&fp=367877a6f30ada4c&q=normas+inen+para+seguridad+fisica+para+instalaciones++ecuador
- <http://www.conelec.gob.ec/images/documentos/NORMAINENMATERIALESPELIGROSOS.pdf>

ANEXOS

Álbum fotográfico Cuerpo de bomberos



Ubicado en la Av.
Pedro Freile y Vaca
de Castro

Hospital Pablo Arturo Suarez.



Ubicado en la Av.
Ángel Ludeña y
Machala Oe5261

El parqueadero de los socios no cuenta con el espacio físico suficiente, además la entrada y salida del mismo es un riesgo de sufrir accidentes de tránsito



Se contó con la colaboración de la unidad AEROPOLICIAL para realizar la toma fotográfica que nos ayudaron a tener una visión macro de la entidad y el sector



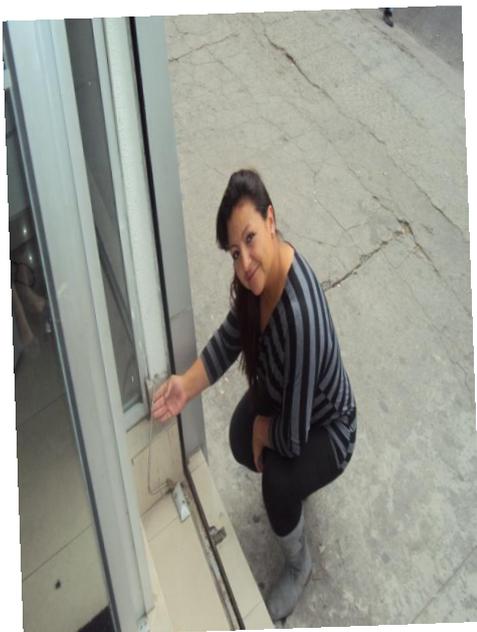
Se mantuvo entrevistas constantes con el personal de seguridad de la compañía PLUS SECURITY



Se mantuvo constantes entrevistas con la Srta. Michell Altamirano, Jefe de Agencia quien supo colaborar con nuestro trabajo durante toda la práctica pre profesionales brindarnos la información necesaria



Se realizaron varias inspecciones física y recorrido por las instalaciones de la entidad



Se realizaron constantes visitas a la agencia matriz de la Cooperativa con el fin de recabar información necesaria para el desarrollo del presente estudio.



ENCUESTA

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL "CONDADO" DE LA CACP NL.

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No. 1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? _____
b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
b. Malo _____
c. Regular _____
d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál? _____
b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
b. NO _____
c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI ✓ cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso ✓ _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI ✓ _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI ✓ Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI ✓ _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI ✓ _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI ✓ _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI _____ cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI _____Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO X

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI X
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO X

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO X

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI _____ cuál? _____
- b. NO X _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso X _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO X _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI _____Cuál? _____
- b. NO X _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO X _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN X _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI X _____
- b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No. 1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta la entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? CUMPLIENDO CON LAS NORMAS
b. NO

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno
b. Malo
c. Regular
d. Peligroso

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI
b. NO

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál?
b. NO

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI
b. NO

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI
b. NO
c. NO EXISTEN

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI
b. NO

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI cuál? _____
b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
b. Malo _____
c. Regular _____
d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI Cuál? _____
b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
b. NO _____
c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
b. NO _____

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA AGENCIA EL
"CONDADO" DE LA CACP NL.**

INDICACIONES:

- Preguntas cerradas
- Leer o escuchar cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Agencia "El Condado" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

APLICADA POR:

Sra. Clara Johanna Pozo Rosero

Pregunta No.1:

Cree usted que las instalaciones físicas de la Agencia "El Condado de la CACP NL brindan las condiciones necesarias para la protección de los bienes y talento humano existentes?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 2:

Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del control de la seguridad integral y monitoreo de procesos de las instalaciones?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 3:

Actualmente la Agencia "El Condado" de la CACP NL cuenta con una área física donde se realice un correcto control y monitoreo directo de la seguridad electrónica con la que cuenta las entidad financiera?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 4:

Considera usted que está preparado (a) para reaccionar adecuadamente en caso de una situación de riesgo (asalto, robo, hurto, etc) en la entidad financiera sin poner en riesgo su vida?

- a. SI _____
b. NO _____

Pregunta No. 5:

Cree usted que el talento humano que labora en la entidad financiera esta están aplicando normas de seguridad a fin de evitar situaciones de riesgo?

- a. SI _____ cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 6:

El sistema adoptado por la entidad financiera para el traslado de valores según su criterio es:

- a. Bueno _____
- b. Malo _____
- c. Regular _____
- d. Peligroso _____

Pregunta No. 7:

Cree usted que es suficiente un solo guardia de seguridad en cada turno para reaccionar de manera adecuada en caso de presentarse un evento riesgoso en la entidad financiera?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 8:

La Agencia "El Condado" o el Departamento de Seguridad de la Agencia Matriz a realizado algún tipo de simulacro en caso de situaciones de riesgo como asalto, robo a mano armada, etc, en las instalaciones?

- a. SI _____Cuál? _____
- b. NO _____

Pregunta No. 9:

Considera imposible un asalto o entrada de personas indeseables a la entidad financiera por contar siempre con la presencia de miembros policiales (socios) en horas laborables?

- a. SI _____
- b. NO _____

Pregunta No. 10:

Conoce cuantos botones de pánico existen y donde están ubicados?

- a. SI _____
- b. NO _____
- c. NO EXISTEN _____

Pregunta No. 11:

En alguna ocasión usted vio algún compañero que olvido cerrar correctamente la puerta que conecta al área administrativa con el área del parqueadero de la agencia?

- a. SI _____
- b. NO _____