

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 1 de 9

CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	NORMAS Y POLÍTICAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
7.	CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO	8
8.	RIESGOS ASOCIADOS.....	8
9.	RECURSOS MÍNIMOS	8
10.	INDICADORES	8
11.	REGISTROS.....	9
12.	ANEXOS.....	9
13.	CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN	9

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapión Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 2 de 9

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo del Procedimiento

El presente procedimiento documentado tiene por objeto normar las actividades para la realización de pruebas de alarma en la Red de Agencias.

1.2 Objetivo de Calidad

Realizar prueba del Sistema de Alarma una vez a la semana en un tiempo que no exceda de cinco (5) minutos, para garantizar la seguridad de los valores y el personal asignado en la red de Agencias.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la activación de la alarma y termina con el envío de la boleta de pruebas de alarma al Departamento de Seguridad.

3. NORMAS Y POLÍTICAS

- 3.1. Constitución Política de la República de Guatemala;
- 3.2. Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.3. Decreto Gubernativo 1986, Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.4. Decreto Gubernativo 2956, Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.5. Decreto Gubernativo 1236 de El Congreso de la República de Guatemala, Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.6. Decreto Gubernativo 92-73 de El Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.7. Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera y sus modificaciones;
- 3.8. Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus modificaciones contenidas en los Decretos No. 26-2012, No. 28-2016 y No. 37-2016, todos del Congreso de la República de Guatemala;
- 3.9. Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley contra Lavado de Dinero u otros Activos y su reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo 118-2002;
- 3.10. Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 3 de 9

- 3.11. Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo 86-2006;
- 3.12. Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 3.13. Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- 3.14. Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.15. Decreto Ley Número 106 del Congreso de la República de Guatemala, Código Civil;
- 3.16. Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 3.17. Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 3.18. Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011, Reglamento para La Estandarización de Cuentas Bancarias;
- 3.19. Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus anexos;
- 3.20. Resolución de Junta Monetaria JM-02-2018, Modificación al Reglamento de Gobierno Corporativo;
- 3.21. Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-03-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 3.22. Manual de Administración Integral de Riesgos;
- 3.23. Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.24. Manual Interno de Prevención de Lavado de Dinero u otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y de sus Departamentos Adscritos;
- 3.25. Código de Ética de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 3.26. Sistema de Gestión de Ética;
- 3.27. Política Integral de Gestión de Negocios; y,
- 3.28. Otras normas del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 4 de 9

4. DEFINICIONES

- 4.1 **Agente de Seguridad:** Es un profesional con carácter privado asignado normalmente por una empresa contratada como complemento y atribución de velar por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de la institución.
- 4.2 **Alarma de Seguridad:** Instalación remota a la cual confluyen todas las señales de monitoreo y alarma, así como de transmisión de imágenes reproducidas en circuito cerrado instalados en puntos estratégicos en las oficinas financieras.
- 4.3 **Alerta:** Señal de alarma que avisa de un peligro o evento ocurrido en las oficinas financieras.
- 4.4 **Botón de Pánico:** Dispositivo electrónico instalado normalmente en ventanillas receptoras de efectivo, mediante el cual se activa la señal de alarma.
- 4.5 **Circuito Cerrado:** Infraestructura de vigilancia electrónica con capacidad para llevar a cabo monitoreo, alertas, grabación, registro y transmisión de imágenes en forma simultánea de las escenas, hechos, actos o siniestros ocurridos en oficinas financieras.
- 4.6 **Prueba de Alarma:** Acción que se realiza en determinado tiempo para comprobar la buena función del sistema de alarma.

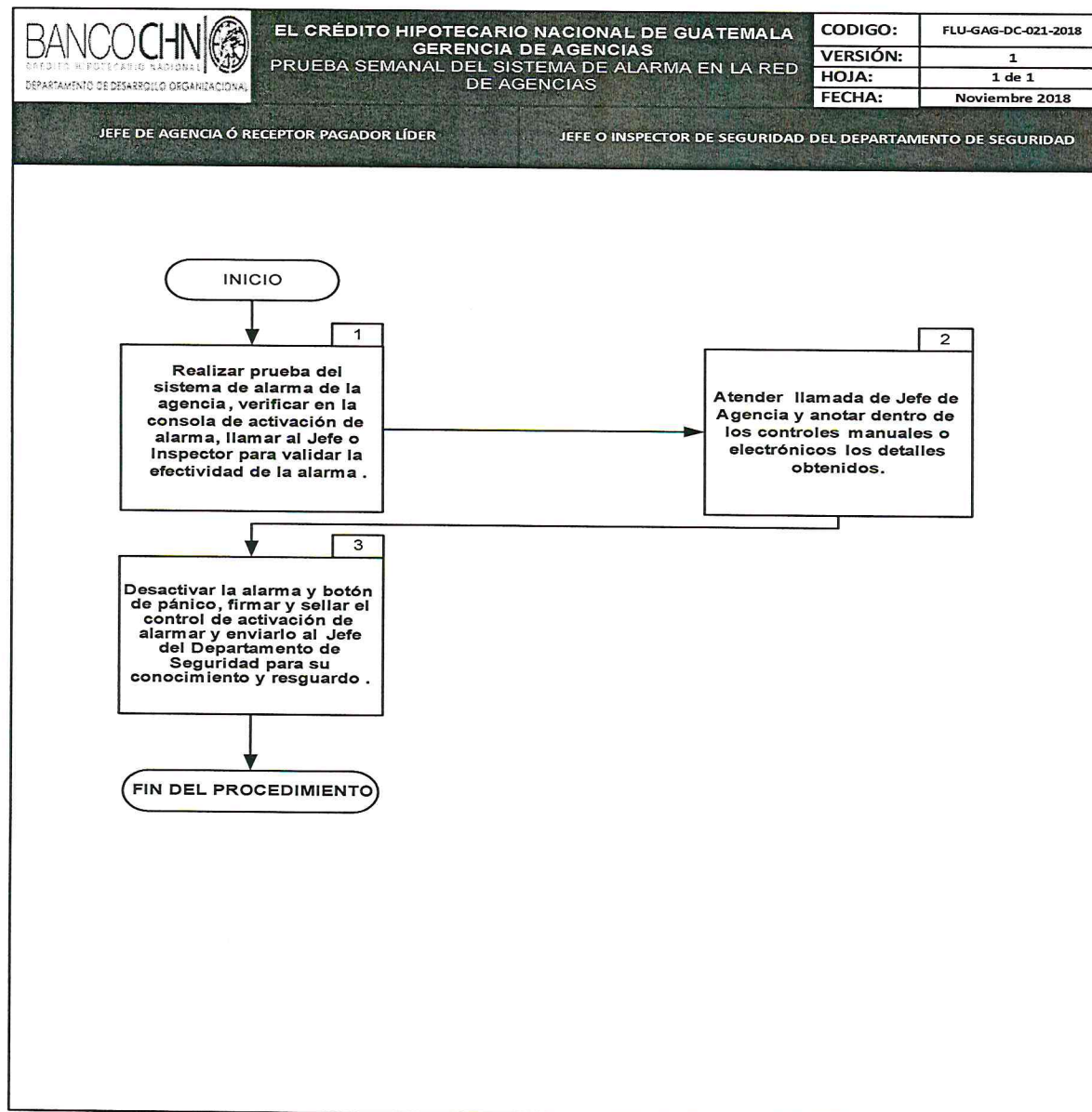
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 5 de 9

5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

BANCOCHN	PROCEDIMIENTO	Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS	Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001 Versión 2015	Página 6 de 9

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	Secuencia de etapas	No.	Actividad	Responsable
1.	Realizar prueba del sistema de alarma de la agencia.	1.1	Realizar pruebas sin previo aviso del sistema de alarma una vez a la semana o de acuerdo a la programación enviada por el Jefe del Departamento de Seguridad de "El Crédito", intercambiando el día cada vez que se realicen las pruebas.	Jefe de Agencia o Recepto Pagador Líder
		1.2	Realizar la activación selectiva de los botones de pánico instalados en los puntos estratégicos en las instalaciones de la agencia. (mínimo tres botones por prueba semanal)	
		1.3	Verificar en la consola de activación de alarma, que efectivamente se haya activado el botón de pánico presionado.	
		1.4	Informar vía telefónica al Jefe o Inspector del Departamento de Seguridad de la Gerencia Administrativa (en un tiempo no mayor de cinco (5) minutos) para validar la efectividad de la señal de la alarma y que la situación de la agencia se encuentra sin novedad y que únicamente es prueba de alarma para evitar cualquier confusión.	
		1.5	Informar al Jefe o Inspector del Departamento de Seguridad la efectividad de llegada de la patrulla del agente de seguridad de la empresa de seguridad externa (en un tiempo no mayor a diez 10 minutos). NOTA: Por ningún motivo deben dar aviso a la empresa de seguridad externa sobre la activación del sistema de alarma. Si finalizadas las pruebas, la seguridad de la empresa externa no se presenta al lugar, informar de inmediato vía correo electrónico al Jefe del Departamento de Seguridad.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 7 de 9

2.	Atender llamada de Jefe de Agencia y anotar dentro de los controles manuales o electrónicos los detalles obtenidos.	2.1	Atender llamada de Jefe de Agencia que realizó prueba de alarma.	Jefe o Inspector de Seguridad del Departamento de Seguridad
		2.2	Informar que se ha recibido la señal de alarma, validando que la activación de la alarma no haya sido provocada por algún percance en la agencia.	
		2.3	Anotar en sus controles manuales o electrónicos los detalles obtenidos por la activación de la alarma en la agencia.	
		2.4	Informar vía telefónica al Jefe de Agencia la hora en la que ingresó la señal de la prueba del sistema de alarma a la unidad respectiva.	
3.	Desactivar la alarma y botón de pánico, firmar y sellar el control de activación de alarma y enviarlo al Jefe del Departamento de Seguridad para su conocimiento y resguardo.	3.1	Proceder a desactivar el sistema de alarma.	Jefe de Agencia o Receptor Pagador Líder
		3.2	Recibir firmar y sellar la boleta de control de activación de alarma del Agente de Seguridad externa que llegó a realizar el patrullaje respectivo a las instalaciones de la agencia. La boleta se debe firmar si el elemento de seguridad se presentó durante los 10 minutos establecidos; caso contrario solo recibir boleta y razonar en observaciones la hora de llegada de la seguridad externa.	
		3.3	Llenar e imprimir la boleta para prueba de alarma semanal (ver anexo I), firmar y sellar de responsable.	
		3.4	Reproducir una fotocopia de ambas boletas de control de activación del sistema de alarma, las cuales se deben resguardar en los archivos que corresponda. Las boletas en original, se deben trasladar al Jefe del Departamento de Seguridad por medio de la correspondencia, el mismo día de realizadas la pruebas. NOTA: En los casos que se encuentren fallas en el Sistema de Alarma al momento de realizar las respectivas pruebas, contactar inmediatamente vía telefónica al Técnico, para que proceda con las revisiones que correspondan al sistema de alarma.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutive de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 8 de 9

7. CONTROL CRÍTICO DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción del Control Crítico	Responsable
1.	Verificar que los botones de pánico de los que se realizaron las pruebas, funcionen adecuadamente.	Jefe o Receptor Pagador Líder
2.	Verificar con el inspector de turno que al momento de realizar las respectivas pruebas, la señal de la alarma haya ingresado a la unidad respectiva en tiempo real.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.
3.	Verificar que la seguridad externa, cumpla con el tiempo de respuesta al momento de realizar las pruebas al sistema de alarma.	Jefe o Receptor Pagador Líder de la Agencia.

8. RIESGOS ASOCIADOS

- 8.1 Que se active el Sistema de Alarma de la agencia y que la seguridad externa no responda a la activación de la misma, ocasionando incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos en el contrato.
- 8.2 Que no se realicen las pruebas semanales del Sistema de Alarma, ocasionando a que el mismo no funcione al momento de un percance y señalamientos por los entes fiscalizadores.

9. RECURSOS MÍNIMOS

- 9.1 Personal competente, en educación, experiencia, formación y habilidades relacionadas al puesto de trabajo.
- 9.2 Hardware y software que facilite, ordene y optimice el flujo de información de la organización.
- 9.3 Instalaciones adecuadas y en buen estado.

10. INDICADORES

No.	Nombre del Indicador
1.	La eficacia en la realización de las pruebas del Sistema de Alarma.
2.	La eficacia en el tiempo de respuesta por parte de la empresa de seguridad externa.
3.	Control mensual de los reprocesos en la secuencia de las etapas de este procedimiento, para medir el porcentaje de efectividad.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.

	PROCEDIMIENTO		Código: PRO-GAG-DC-021-2018
	PRUEBA SEMANAL DEL SISTEMA DE ALARMA EN LA RED DE AGENCIAS		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001	Versión 2015	Página 9 de 9

11. REGISTROS

No.	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo y actualizarlo	Código de Registro
1.	Anexo I: Formato de Boleta para prueba de alarma semanal.	1 año	Gerencia de Agencias	GAG-019-2018

12. ANEXOS

Los anexos se encuentran en el numeral 11 denominado "Registros"; los cuales, forman parte de este procedimiento (Código: PRO-GAG-DC-021-2018).

13. CONTROL DE CAMBIOS A LA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio	Solicitado por
1	Noviembre 2018	Elaboración del procedimiento bajo la Norma ISO 9001:2015 PRO-GAG-DC-021-2018	Gerencia General

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Edras Adonay García Corado, Jefe Administrativo en funciones	Juan Carlos Pop Botzoc, Jefe Comercial en funciones	Lic. Werner Genaro Serapio Cocom, Gerente de Agencias
Fecha: 05/11/2018	Fecha: 16/11/2018	Fecha: 26/11/2018
Firma:	Firma:	Firma:

El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala. Reserva todos los derechos © 2018
Este documento impreso es una copia no controlada.

Es responsabilidad de cada Gerente trasladar la última versión de los procedimientos, dictamen técnico y punto resolutivo de Junta Directiva, al Departamento de Desarrollo Organizacional, según Acuerdo 20-2016 Reglamento de Comité de Normativa Interna y sus modificaciones en Acuerdo 10-2017 aprobado por la Junta Directiva de El Crédito, para la publicación de los procedimientos aprobados en el Gestor de Contenido Institucional.