



# **Política de Prevención y Cultura de la Seguridad**

## Carátula de Procesos

### 1. Nombre del Proceso.

Política de Prevención y Cultura de la Seguridad.

### 2. Objetivo del Proceso.

Establecer las directrices a realizar por la Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad para la salvaguarda de la vida e integridad de colaboradores y clientes, así como los bienes y el entorno de Grupo Financiero Banorte, y con ello dar cumplimiento a las leyes, normas, reglamentos emitidos por las diferentes autoridades reguladoras en la materia, a través de un Política de Prevención y Cultura de la Seguridad.

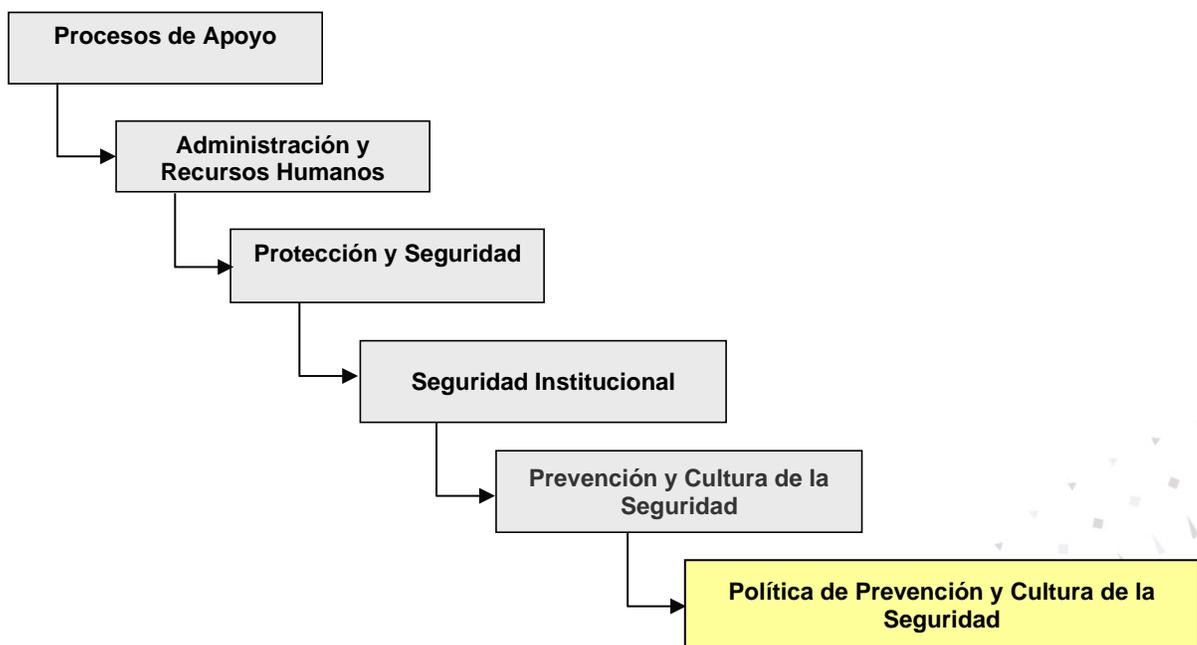
### 3. Alcance.

<b>Áreas</b>	Esta política es de aplicación general para todas las empresas, grupos de interés y demás Filiales y Subsidiarias usuarias de instalaciones físicas de los inmuebles de Grupo Financiero Banorte.
--------------	---

### 4. Ruta del proceso.

Procesos de Apoyo / Administración y Recursos Humanos / Protección y Seguridad / Seguridad Institucional / Prevención y Cultura de la Seguridad / *Política de Prevención y Cultura de la Seguridad.*

### 5. Diagrama jerárquico.



## **6. Políticas Generales asociadas.**

- Política de Prevención y Cultura de la Seguridad.
- Programa de captación y capacitación de Protectores Banorte (En desarrollo).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección Civil.
- Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Ley Federal del Trabajo.
- Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Normas Oficiales Mexicanas NOM.
- Política General en materia de Comunicación Corporativa.

## **7. Anexos asociados al proceso.**

1. Formato de ingreso / registro a Protectores Banorte.
2. Análisis de Riesgo en Materia de Protección Civil.

## Política

### 1. Nombre de la Política

Política de Prevención y Cultura de la Seguridad.

### 2. Alcance

Esta política es de aplicación general para todas las empresas usuarias de instalaciones físicas de los inmuebles de GFNorte.

### 3. Contenido de la Política:

#### 1. Marco Regulatorio:

- A. La **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123** menciona en su Apartado A Fracción XXXI Apartado 22: “la aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de las entidades federativas de sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a: Servicios de banca y crédito.
- B. En la **Ley General de Protección Civil, Artículo 40**, menciona que: “Los inmuebles e instalaciones fijas y móviles de las dependencias, entidades, instituciones, organismos, industrias o empresas pertenecientes a los sectores público, privado y social, a que se refiere el Reglamento de esta Ley, deberán contar con un “Programa Interno de Protección Civil”.
- C. En el **Reglamento de la Ley General de Protección Civil, artículo 75**, establece que: el PIPC: “deberá estar por escrito y contener la identificación de riesgos y su evaluación, las acciones y medidas necesarias para su Prevención y control, así como las medidas de Autoprotección y otras acciones a adoptar en caso de Siniestro, Emergencia o Desastre”.  
Por otro lado, en el **Artículo 79** se dispone que: “Cada Unidad Interna de Protección Civil establecerá un programa de capacitación para asegurar la continua formación teórica y práctica del personal asignado al PIPC, estableciendo sistemas o formas de comprobación de que dichos conocimientos han sido adquiridos”.
- D. El **Reglamento Interior de Trabajo** de GFB, **Artículo 16**, en el numeral II establece que: “Preferentemente dentro de la jornada de trabajo, se darán cursos prácticos de primeros auxilios al Personal de aquellos departamentos o sucursales, en que por la naturaleza del trabajo que desarrollan, puedan ocurrir accidentes”. Se instruirán también sobre maniobras contra incendios a aquellos que desempeñen tareas en las cuales se haga necesaria esa instrucción con objeto de que estén preparados para cualquier

emergencia; asimismo, el **numeral IX**, del anterior citado, establece que: “El Personal seleccionado por la Empresa y/o que se registre de forma voluntaria, debe participar activamente en la formación de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, así como en las Subcomisiones Mixtas Regionales”.

- E. El **Reglamento Interior de Trabajo** de GFB, **Artículo 21** Son obligaciones del personal XV.- “Participar activa y voluntariamente en la formación de brigadas para integrar las unidades internas de protección civil, asistir a los programas de capacitación en la materia y participar en los programas y ejercicios de evacuación y/o simulacros que la empresa realiza en cumplimiento a los ordenamientos de las autoridades competentes”.
- F. En el **Ley Federal del Trabajo**, en el **Artículo 134**, donde se mencionan las obligaciones de los trabajadores, en el numeral II “Observar las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, así como las que indiquen los patrones para su seguridad y protección personal “ y; numeral VIII “Prestar auxilios en cualquier tiempo que se necesiten, cuando por siniestro o riesgo inminente peligren las personas o los intereses del patrón o de sus compañeros de trabajo,”
- G. En el **Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones**, en su **Artículo 12**, se establece que “Serán objeto de vigilancia y promoción del cumplimiento de la legislación laboral todos los Centros de Trabajo, de acuerdo con la competencia de cada una de las Autoridades del Trabajo, y las agencias de colocación de trabajadores, conforme a los Programas de Inspección. La vigilancia y promoción del cumplimiento de la normatividad laboral en los Centros de Trabajo, se realizará mediante Inspecciones, o bien, a través de los Mecanismos Alternos a la Inspección.”
- H. El **Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo**, en su **Artículo 7**, señala como obligación patronal el “Constituir e integrar la Comisión de Seguridad e Higiene, así como dar facilidades para su operación”; por otro lado, en el **Artículo 8**, como parte de las obligaciones de los trabajadores se encuentra el “Observar las medidas preventivas de Seguridad y Salud en el Trabajo dispuestas en este Reglamento y las Normas, así como las que establezcan los patrones para la prevención de Riesgos”, asimismo, es obligación de los trabajadores el “participar en las brigadas para la atención a emergencias, en su caso participar en la capacitación y adiestramiento que, en materia de prevención de Riesgos y atención a emergencias, sean impartidos por el patrón o por las personas que éste designe.”
- I. Las **Normas Oficiales Mexicanas NOM**, que son “Regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las

personas o dañar la salud humana; así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación, las cuales son, entre otras:

1. **NOM-002-STPS-2010**, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. Establece en su numeral 6.3, que es obligación de los trabajadores: “Participar en las actividades de capacitación y entrenamiento proporcionadas por el patrón para la prevención y protección contra incendios.”
2. **NOM STPS 19**, Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene. Establece en su numeral 5.1 como una obligación del patrón “constituir e integrar al menos una comisión en el centro de trabajo” y, por otro lado, en su numeral 6.2 establece como obligaciones de los trabajadores “Participar como miembros de la comisión, cuando sean designados”.
3. **NOM-030-STPS-2009**, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades (dof.gob.mx). En su numeral 4.8, establece que es obligación del patrón capacitar al personal de la empresa que forme parte de los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo.

## **2. Misión.**

- A. Salvaguardar físicamente a los colaboradores, clientes, usuarios, bienes e instalaciones de Grupo Financiero Banorte (GFB) por medio de una cultura activa de prevención.

## **3. Visión.**

- A. Ser una Institución que promueva y coordine el establecimiento de políticas y acciones destinadas al manejo integral de riesgos con una participación comprometida y corresponsabilidad de colaboradores, haciendo uso de los recursos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para actuar siempre de manera anticipada, eficiente y oportuna.

## **4. De las actividades de la Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad.**

- A. El [Grupo Financiero Banorte \(GFB\)](#), a través de la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) en materia de Protección Civil, es responsable de:
  1. Dar cumplimiento a la normatividad nacional establecida en materia de Protección Civil, sean de ámbito Federal, Estatal, Municipal, Normas Oficiales (NOM), Normas de Referencia (NMX), normas técnicas y otros que deriven de alguna institución gubernamental.
  2. Establecer alianzas a través de grupos de trabajo / actividades de forma coordinada con [Áreas Internas de Grupo Financiero Banorte \(GFB\)](#), con instituciones públicas, privadas, organizaciones sin fines de lucro, centros de investigación o académicos dedicadas a la prevención, seguridad o protección civil, con el fin de promover la cultura de la gestión integral de riesgo.

3. Coordinar el ingreso de los Programas Internos de Protección Civil (PIPC) ante las [Autoridades correspondientes](#).
4. Establecer la coordinación a través de grupos de trabajo / actividades con Áreas internas de Grupo Financiero Banorte (GFB) para el desarrollo del “[Programa de Protectores Banorte](#)” el cual tiene la misión de promover la Cultura de la Prevención y Protección Civil, con la finalidad de evitar riesgos, y ante emergencias saber cómo actuar ante ellas.
5. Detectar anomalías dentro de los inmuebles e instalaciones físicas que pongan en riesgo a colaboradores, clientes, usuarios, bienes o los activos de GFB a través de supervisiones.
6. Realizar un análisis de Riesgos donde se examinen las diferentes amenazas a las que se encuentra expuesto los colaboradores, clientes, usuarios, bienes o los activos de GFB.
7. Elaborar protocolos de primera respuesta ante distintos [Fenómenos Naturales Perturbador](#) o [Fenómenos Antropogénico](#) conforme a los análisis de riesgos de cada inmueble; así como dar primera respuesta ante los fenómenos que impacten de manera directa a los colaboradores, clientes, usuarios, visitas, bienes o los activos de GFB.
8. Realizar simulacros bajo diferentes hipótesis ([sismo](#), [incendio](#), [amenaza de bomba](#), entre otros).
9. Favorecer la Cultura de la Prevención y Protección Civil dentro de la organización, mediante la realización de eventos o pláticas; creación de elementos infográficos o visuales; y, por último, la ejecución de dinámicas que acerquen y alienten a los colaboradores a participar activamente en materia de prevención.
10. Garantizar la disponibilidad operativa y el funcionamiento de los equipos de respuesta a emergencia ([Desfibrilador Automático \(DEA's\)](#), [Equipo de Respiración Autónoma](#), [Gabinete de bomberos](#) y otros).
11. Analizar situaciones de emergencia o desastre que afecten al País, a fin de evaluar el alcance del impacto y formular las recomendaciones necesarias para proteger a los colaboradores, clientes, usuarios, visitas, bienes o los activos y el entorno del Grupo Financiero Banorte (GFB).
12. Fomentar la inclusión y la equidad a personas con discapacidad. Asimismo, procurar la accesibilidad a las instalaciones de GFB (colaboradores, clientes, usuarios, visitas, contratistas).
13. Integrar los expedientes, que por motivo de inspecciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social sean requeridas en los inmuebles del Grupo Financiero Banorte (GFB).
14. Dar atención a las visitas de inspección realizadas por personal de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), así como facilitar la información / documentación que la autoridad laboral requiera para el ejercicio adecuado de sus funciones.
15. Propiciar un entorno organizacional favorable para la salud y seguridad en el trabajo, minimizando los riesgos a los que se encuentren expuestos los [colaboradores](#) en sus lugares de trabajo, en el sentido establecido en las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

- a. NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
  - b. NOM STPS 19, Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene.
16. Participar en el desarrollo e implementación de un sistema global de salud y seguridad laboral basada en estándares en materia de salud y seguridad laboral para los [colaboradores](#).
17. Participar en la realización de programas de medicina preventiva para los [colaboradores](#).
18. La calidad, productividad y rentabilidad de los colaboradores son tan importantes como la salud, seguridad, prevención de lesiones y enfermedades, en apego a lo señalado en la [Política Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo](#).
19. La seguridad de los [colaboradores](#) debe prevalecer, para ello, tanto a los empleados como a los proveedores se exige respeto y apego a las normas de seguridad establecidas, haciéndoles partícipes de la cultura preventiva señalada en el presente Manual e implementada en la Institución.
20. Impulsar la mejora continua en todos los ámbitos de la gestión de la prevención de riesgos laborales.
21. Apegarse a la Política Social del Grupo Financiero Banorte (GFB), de conformidad a lo mencionado en el [Manual Política Social](#).

## **5. De los Programas Internos de Protección Civil.**

- A. Es responsabilidad de la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) la integración de la carpeta que contiene el [Programa Interno de Protección Civil](#) de cada uno de los inmuebles del Grupo Financiero Banorte (GFB) para su posterior entrega a las [Autoridades correspondientes](#).
- B. Cada inmueble del Grupo Financiero Banorte (GFB) debe contar con una Unidad Interna de Protección Civil integrada por los [Protectores Banorte](#).
- C. Es responsabilidad de la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#), coordinar la integración de la documentación / información solicitada por las Autoridades reguladoras en materia de Protección Civil a cargo de las [Áreas Internas de Grupo Financiero Banorte \(GFB\)](#) correspondientes para el cumplimiento de los Programas Internos de Protección Civil (PIPC).
- D. La integración de los [PIPC](#) se ejecuta de manera corresponsable con las [Áreas Internas de Grupo Financiero Banorte \(GFB\)](#) involucradas, terceros acreditados y [proveedores](#) de servicios especializados.

## **6. De la Seguridad e Higiene.**

- A. La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) es responsable de:

1. Integrar las “Comisiones de Seguridad e Higiene” en el Grupo Financiero Banorte (GFB).
2. Realizar los “Recorridos de verificación” de la seguridad e higiene en los inmuebles del Grupo Financiero Banorte (GFB).
3. Concentrar la información correspondiente a la realización de mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de:
  - a. Instalaciones eléctricas.
  - b. Aire acondicionado.
  - c. Extintores.
  - d. Otros equipos que la autoridad considere pertinente.
4. Inspeccionar el cumplimiento de las medidas mínimas necesarias para el desarrollo actividades de mantenimiento en espacios peligrosos (trabajo en alturas, líneas energizadas, entre otras).

**Nota:** La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) debe validar de manera documental que el [Proveedor](#) cumpla con las medidas mínimas necesarias para el desarrollo de las actividades citadas en el punto 4 anterior, apoyándose, como por ejemplo:

- Para trabajo en alturas, **NORMA Oficial Mexicana NOM-009-STPS-2011, Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.** En la norma se incluye un procedimiento para la evaluación de la conformidad, el cual aplica para inspecciones desarrolladas por las autoridades reguladoras en materia de protección civil, visitas de inspección de las unidades de verificación acreditadas, enunciando las medidas mínimas.
  - Para líneas energizadas, **NORMA Oficial Mexicana, NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad.** Se “establecen las condiciones de seguridad para la realización de actividades de mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo”, En la norma se establecen medidas mínimas necesarias y planes de contingencia; por su naturaleza, estos deben ser desarrollados a cargo del Proveedor Especialista contratado para la ejecución de los trabajos de este tipo. Las medidas son de carácter obligatorio y son establecidas para minimizar los riesgos en las actividades descritas en la Norma.
5. Verificar documentalmente, previo a la ejecución de cualquier actividad, que los [Proveedores](#) cuenten con planes de emergencias convenientes para evitar accidentes que pudiesen ocurrir por la naturaleza de las actividades citadas en el numeral anterior.

## **7. De los Equipos y herramientas de primera respuesta.**

- A. La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) es responsable de:
  1. Comprobar el correcto funcionamiento de los “[Equipos y herramientas de primera respuesta](#)”.

2. La programación de mantenimientos, cambio o sustitución de equipos extintores portátiles o móviles sobre ruedas sin locomoción propia, de operación manual o automática, la cual se realiza vía correo electrónico por medio de la [Mesa de Reportes Nacional](#).
  3. Recibir del [Proveedor](#) la “[Carta Responsiva / Carta Garantía / Carta de Buenas Condiciones](#)”, donde validan el servicio de mantenimiento de los equipos extintores portátiles y móviles sobre ruedas sin locomoción propia, de operación manual o automática y garantizan el correcto estado físico y funcionamiento de estos.
- B. El “[Proveedor](#)” debe emitir una “[Carta Responsiva / Carta Garantía / Carta de Buenas Condiciones](#)” en la que garantiza / certifica el cumplimiento de Normas NOM correspondientes, así como la vigencia sobre el cual está amparado el correcto funcionamiento de los equipos extintores portátiles o móviles sobre ruedas sin locomoción propia, manuales o automáticos, a los que se brindó el servicio.

#### **8. Del Programa Protectores Banorte.**

- A. El [Programa de Protectores Banorte](#) tiene como objetivo: “Generar las capacidades de reacción del personal del Grupo Financiero Banorte (GFB) ante un estado de emergencia”.
- B. Corresponde a cada Dirección de Grupo Financiero Banorte (GFB) realizar la asignación del personal que participe como [Protectores Banorte](#), considerando:
1. Tratándose de la Red de Sucursales, al menos 3 personas por Sucursal o los que la autoridad requiera en cada sucursal.
  2. En el caso de los [Módulos Bancarios](#), se considera como mínimo uno a máximo dos [Protectores Banorte](#).
  3. Tratándose de Edificios Corporativos, al menos el 10% de la plantilla de cada Edificio.
- C. Corresponde a la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#), la administración del personal asignado por cada Dirección del Grupo Financiero Banorte (GFB) utilizando las herramientas, formatos o formularios establecidos para esta función.
- D. De manera paralela, [supervisores](#) y [coordinadores](#) realizan la captación de nuevos Protectores Banorte voluntarios a través del formato establecido (Anexo 1 Formato de ingreso / registro a Protectores Banorte) enviándolo a la cuenta de correo electrónico genérico: [protectoresbanorte@banorte.com](mailto:protectoresbanorte@banorte.com).
- E. Durante un estado de emergencia, los “Protectores Banorte” tienen las siguientes atribuciones:
1. Accionar equipos y herramientas de primera respuesta cuando sea requerido.

2. Dar / activar alarma y usar sus distintivos (chalecos, radios, paletas entre otros).
3. Ayudar a los colaboradores, clientes, usuarios, visitas a conservar la calma.
4. Dar indicaciones a los colaboradores, clientes, usuarios, visitas.
5. Dar apoyo a los colaboradores, clientes, usuarios, visitas o proveedores que lo requieran.
6. Coordinar la evacuación del inmueble en caso de ser necesario.

F. En cada cuadrante, piso, u otra forma de organización para la atención a emergencias dentro de las instalaciones del Grupo Financiero Banorte (GFB), contará con un jefe de piso y un suplente, los cuales tendrán la función de **coordinar a los Protectores Banorte** en las evacuaciones y apoyar con el conteo y ubicación del personal cuando sea necesario.

## **9. De la concientización, capacitación, comunicación y difusión en Materia de Protección Civil.**

### **A. Concientización:**

1. La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) debe elaborar de forma anual el contenido de las campañas de concientización en Materia de Protección Civil, la cual incluye entre otros, eventos y charlas que fomente la Cultura de la Prevención y Protección Civil y lo envía a la Dirección Ejecutiva Comunicación Corporativa.
2. La Dirección Ejecutiva Comunicación Corporativa apoyándose de la propuesta recibida elabora calendario de publicaciones para su difusión en los diferentes [medios institucionales.](#), de conformidad con lo señalado en las [Políticas Generales en Materia de Comunicación Corporativa](#).

**Nota:** El calendario antes citado es compartido previamente a la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#).

### **B. Capacitación:**

1. La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) en coordinación con la Dirección Aprendizaje y Desarrollo debe:
  - a. Establecer un calendario anual de capacitación de [Protectores Banorte](#).
  - b. Realizar talleres para promover la cultura de la autoprotección por lo menos 1 vez al año.
  - c. Realizar prácticas de **equipos y herramientas de primera respuesta** con colaboradores para que conozcan el adecuado funcionamiento de estos, así como el reconocimiento de las instalaciones de Grupo Financiero Banorte (GFB).

**C. Comunicación y difusión:**

1. La [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#), es responsable de coordinar anualmente con la Gerencia de Cultura y Clima, que pertenece a la Dirección Comunicación y Cultura, la semana de Protectores Banorte, en el marco del Día Nacional de Protección Civil.

**10. Del Análisis de Riesgo en Materia de Protección Civil.**

- A. Es responsabilidad de la [Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad](#) realizar el:
1. Análisis de Riesgo en Materia de Protección Civil ([Ver Anexo 2](#)) en cada inmueble del Grupo Financiero Banorte (GFB) para determinar la vulnerabilidad de estos, lo anterior de conformidad con lo señalado en NOM 02 STPS, Prevención de incendios en los sitios de trabajo y la tabla para la determinación del riesgo de incendio en el centro de trabajo. Se considera que el riesgo de incendio es de acuerdo con la superficie construida en metros cuadrados, si se manejan gases inflamables, líquidos inflamables, líquidos combustibles, sólidos combustibles y, materiales pirofóricos y explosivos.
  2. Análisis de Riesgo de los establecimientos a la redonda, que por sus actividades pudiesen presentar riesgo ante alguna eventual contingencia.
- B. Para la realización de estos, es necesario evaluar los [riesgos circundantes](#).

**11. De los Simulacros.**

- A. Se deben de efectuar simulacros bajo distintas hipótesis en los Edificios Corporativos y Sucursales Banorte, esto con base en los análisis de riesgos señalados en la política [Del Análisis de Riesgo en Materia de Protección Civil](#) de este Manual.

**12. De los Colaboradores.**

- A. Los colaboradores deben atender en todo momento las indicaciones de los Protectores Banorte cuando ocurre una emergencia.
- B. Los colaboradores deben participar de manera activa, responsable y con total seriedad en los simulacros que se realicen en las instalaciones del Grupo Financiero Banorte (GFB). El no cumplir con lo anterior será objeto de una sanción que puede ser desde un apercibimiento verbal, o si la incidencia lo amerita un acta administrativa.
- C. Los colaboradores designados por sus respectivas Direcciones deben participar en las brigadas de emergencias ([Programa de Protectores Banorte](#)).

## Anexo

### Nombre del anexo

01) Formato de ingreso / registro a Protectores Banorte.

### 1. Imagen

[Ver Documento](#)

## Anexo

### 1. Nombre del anexo

02) Análisis de Riesgo en Materia de Protección Civil.

### 2. Imagen

[Ver Documento](#)

## Glosario de Términos

Sec.	Concepto	Descripción
1.	<b>Amenaza de Bomba</b>	Intención o advertencia de la colocación de un artefacto explosivo provisto de un dispositivo para que estalle en el momento conveniente.
2.	<b>Autoridades correspondientes</b>	Órgano con atribución conferida por ley, para que puedan ejercer la función de mando, encaminada a lograr el cumplimiento de la ley o funciones de las instituciones, pudiendo ser entre otras las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades de Protección Civil Nacional.</li> <li>• Autoridades Estatales de Protección Civil.</li> <li>• Autoridades Municipales de Protección Civil, o su símil.</li> <li>• Secretaria del Trabajo y Previsión Social.</li> </ul>
3.	<b>Áreas Internas de Grupo Financiero Banorte (GFB)</b>	Tratándose del presente Manual se entiende como Áreas Internas de GFB, a una o varias de las siguientes (no es limitativo a estas Áreas): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos y Canales. (Para comunicados institucionales hacia la red de Sucursales).</li> <li>• Comunicación. (En la publicación de postales relacionadas con cultura organizacional y seguimiento a la red de protectores Banorte a través de los Medios institucionales).</li> <li>• Capacitación y aprendizaje. (En el soporte para realizar las capacitaciones y adiestramiento a los Protectores Banorte).</li> <li>• Dirección de Información de Riesgos. (En la generación de plataformas que permitan automatizar flujos de trabajo a través de la herramienta GRC ARCHER).</li> <li>• Protección y Seguridad (Física y Operativa) (En la operación de las emergencias; así como la detección de irregularidades derivadas de supervisiones).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos. (Compartiendo de manera segura las bases de datos de los Empleados Banorte; en el desahogo de inspecciones con autoridades reguladoras, identificación de Protectores Banorte).</li> <li>• Servicio Médico. (En la atención de emergencias médicas o en contingencias ser la primera respuesta en atención oportuna).</li> <li>• Salud ocupacional. (En el cumplimiento a <b>NOM-002-STPS-2010</b>, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, especializada en la parte preventiva; asimismo en el desahogo de inspecciones con autoridades reguladoras).</li> <li>• Continuidad de negocio. (En el seguimiento de fenómenos naturales que afecten la continuidad de las operaciones del Grupo Financiero Banorte).</li> <li>• Ingeniería de la Seguridad. (En la ejecución de proyectos derivados de la detección de oportunidades en los sistemas de alarma, protección y mitigación de riesgos encontrados en los inmuebles del Grupo Financiero Banorte).</li> <li>• Protectores Banorte. (En seguimiento a irregularidades que detecten y atención primaria ante alguna emergencia; en el desahogo de inspecciones en la Red de Sucursales, participación en simulacros, interacción semana anual de Protectores Banorte).</li> <li>• Sustentabilidad. (Creación de procesos o estándares que permitan al Grupo Financiero Banorte contribuir al desarrollo sustentable).</li> <li>• Recursos Materiales. (Para ocupar el espacio donde los Protectores Banorte puedan asistir a sus actividades; coordinación de acciones conjuntas que mejoran la administración de la proveeduría para los productos y servicios contratados, el suministro de documentación relativa a los Inmuebles solicitados por las autoridades reguladoras en materia de prevención).</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Generales. (Atención de emergencias, apoyo en la gestión de solicitudes específicas, por ejemplo, trabajos de pintura, colocación de señalamientos en distintos sitios de los Inmuebles).</li> <li>• Dirección Comercial. (Para la coordinación de fechas para capacitación anual y plantilla de los Protectores Banorte, participación y ejecución de programa anual de simulacros, acceso y validación de servicios de mantenimiento a extintores, recorridos de la comisión mixta de seguridad e higiene, desahogo de inspecciones de autoridades en la Red de Sucursales).</li> <li>• Contraloría Normativa. (En la emisión / actualización de Manuales Normativos).</li> </ul>
4.	<b>Carta Responsiva / Carta Garantía / Carta de Buenas Condiciones</b>	Documento emitido por el Proveedor de servicio de mantenimiento a extintores en el que garantiza el correcto estado físico y funcionamiento de estos. Dicho documento tiene una vigencia de un año.
5.	<b>Clientes</b>	Cualquier persona física o moral, cuentahabiente, que utilice los servicios que prestan las Entidades, realice operaciones con ellas, o participe en las sociedades a que se refiere el artículo 124 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.
6.	<b>Colaboradores</b>	Empleados de Grupo Financiero Banorte (GFB).
7.	<b>Comisión de Seguridad e Higiene</b>	Organismo formado por representantes de los trabajadores y/o trabajadoras, así como del patrón; organizados para lograr un propósito común: prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales derivadas de la actividad laboral en el centro o lugar donde se desempeña toda la plantilla de trabajadores, a través de investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo; proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan.

8.	<b>Coordinadores</b>	Tratándose del presente manual, nos referimos a los Coordinadores Prevención y Cultura de Seguridad (adscritos a la Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad), quienes son responsables de realizar todas las actividades necesarias en materia de prevención y de atención a las diferentes leyes, normas y reglamentos emitidos por las diferentes autoridades reguladoras en la materia de protección civil, orientadas a la salvaguarda de la vida e integridad de colaboradores y clientes, así como los bienes y el entorno de Grupo Financiero Banorte (GFB), acorde a los tramos de control asignados ( <b>Edificios Corporativos</b> ).
9.	<b>Desfibrilador Automático (DEA´s)</b>	Es un dispositivo ligero y portátil que proporciona una descarga eléctrica a través del tórax hacia el corazón. La descarga puede detener los latidos irregulares del corazón (arritmia) y permitir que se reanude el ritmo normal después de un paro cardíaco súbito.
10.	<b>Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad</b>	Tratándose del presente Manual se refiere a personal adscrito a la Dirección citada, con la siguiente nomenclatura de puestos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Director de Prevención y Cultura de la Seguridad.</li> <li>• Gerente de Prevención y Cultura de la Seguridad.</li> <li>• Coordinador de Prevención y Cultura de la Seguridad.</li> <li>• Supervisor de Prevención y Cultura de la Seguridad.</li> </ul>
11.	<b>Equipo de Respiración Autónoma.</b>	Aparatos diseñados para proporcionar protección a las personas que los utilizan cuando existen deficiencias de oxígeno y atmósferas tóxicas en un lugar cerrado.
12.	<b>Equipos y herramientas de primera respuesta</b>	Equipos de protección personal o herramientas que en caso de situaciones de emergencia son utilizados por los protectores Banorte (extintores, estaciones manuales de incendio, megáfonos, equipo de bomberos, entre otros).
13.	<b>Fenómenos Antropogénico</b>	Agente perturbador producido por la actividad humana.

14.	<b>Fenómenos Naturales Perturbador</b>	Agente perturbador producido por la naturaleza.
15.	<b>Gabinete de bomberos</b>	Anaquel o repisa en la que se encuentra el equipo de protección personal contra incendios (casco, monja, chaquetón, botas, entre otros).
16.	<b>Grupo Financiero Banorte (GFB)</b>	Tratándose del presente Manual, se refiere a las siguientes empresas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Mercantil del Norte.</li> <li>• Arrendadora y Factor Banorte.</li> <li>• Casa de Bolsa.</li> <li>• Operadora de Fondos Banorte.</li> <li>• Almacenadora.</li> <li>• Seguros.</li> <li>• Pensiones.</li> <li>• Banco BINEO.</li> </ul>
17.	<b>Incendio</b>	Es el fuego que se desarrolla sin control en tiempo y espacio.
18.	<b>Medios institucionales</b>	Se refiere a las redes de comunicación internas con las que cuenta el Grupo Financiero Banorte (GFB) como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viva Engage.</li> <li>• Postales.</li> <li>• Correos electrónicos institucionales.</li> <li>• BanorTV+.</li> <li>• Rumbo: WhatsApp Banorte.</li> </ul>
19.	<b>Mesa de Reportes Nacional</b>	Centro de atención que recibe y da seguimiento a las peticiones de las diferentes necesidades derivadas de reportes inspecciones, visitas de la autoridad u observaciones de los usuarios de los Inmuebles de GFB, en materia de Protección Civil y Seguridad e Higiene.

20.	<b>Módulo bancario</b>	Son sucursales Banorte con servicios y plantillas limitados. La mayoría de estos se encuentran dentro de otros establecimientos / Edificios Corporativos.
21.	<b>Programa de Protectores Banorte</b>	Programa que tiene la función de captar y capacitar a los colaboradores de GFB en materia de prevención y protección.
22.	<b>Programa Interno de Protección Civil (PIPC)</b>	Es un instrumento de planeación y operación, circunscrito al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo del sector público, privado o social; que se compone por el plan operativo para la Unidad Interna de Protección Civil, el plan para la continuidad de operaciones y el plan de contingencias, y tiene como propósito mitigar los riesgos previamente identificados y definir acciones preventivas y de respuesta para estar en condiciones de atender la eventualidad de alguna emergencia o desastre.
23.	<b>Protectores Banorte</b>	Personal Interno de Banorte capacitado en materia de Protección Civil que aplica su conocimiento en alguna emergencia o desastre.
24.	<b>Proveedor</b>	Persona o sociedad proporcionan bienes o servicios para la operación de la entidad.
25.	<b>Recorridos de verificación</b>	Las revisiones que realiza la comisión en el centro trabajo para identificar agentes, condiciones peligrosas o inseguras y actos inseguros; investigar las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo; proponer medidas para prevenirlos, así como vigilar su cumplimiento.
26.	<b>Riesgos circundantes</b>	Elementos o establecimientos de asentamiento temporal o permanente, que pueden llegar a representar peligros y que, por el grado de exposición o vulnerabilidad del ente evaluado, representa un grado de riesgo.

27.	<b>Sismo</b>	Es un fenómeno que se produce por un rompimiento repentino en la cubierta rígida del planeta llamada corteza terrestre. Como consecuencia se producen vibraciones que se propagan en todas direcciones y que percibimos como una sacudida o un balanceo con duración e intensidad variable.
28.	<b>Supervisores</b>	Tratándose del presente manual, nos referimos a los Supervisores Prevención y Cultura de Seguridad (adscritos a la Dirección de Prevención y Cultura de la Seguridad), quienes son responsables de realizar todas las actividades necesarias en materia de prevención y de atención a las diferentes leyes, normas y reglamentos emitidos por las diferentes autoridades reguladoras en la materia de protección civil, orientadas a la salvaguarda de la vida e integridad de colaboradores y clientes, así como los bienes y el entorno de Grupo Financiero Banorte (GFB), acorde a los tramos de control asignados ( <b>Red de Sucursales</b> ).
29.	<b>Usuarios</b>	Cualquier persona física o moral, que utilice los servicios que prestan las Entidades, sin tener una relación contractual con las mismas.  die