



MANUAL DEL PARTICIPANTE

## Módulo 4.

# Protocolos de Seguridad Física e Informática.

Plan Integral de Capacitación de Gestores TSYS

### PÚBLICO OBJETIVO

Gestores de entrega y administradores de plaza de proveedores logísticos de última milla.

**La consultoría no es consejo,  
¡es acción!**

Desarrollado por M6 Consultores en Estrategia Empresarial, S.A.S. de C.V., en colaboración con TSYS (Total System Services de México).

# A Bienvenida y guía de uso

Este manual te acompaña en el estudio de los controles de seguridad física, informática y de custodia que protegen las tarjetas de crédito Banorte y la información sensible del tarjetahabiente. Su propósito es ayudarte a reconocer riesgos, aplicar controles preventivos y actuar con disciplina durante cada jornada.

**Importante**

*Este material tiene fines formativos. No sustituye contratos, políticas, instructivos internos ni indicaciones formales emitidas por TSYS o por la empresa de mensajería responsable del participante.*

## ¿Cómo usar este manual?

|                                                                                                                                    |                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Antes de iniciar</b><br>Verifica tu identificación, la seguridad de tu dispositivo móvil y los medios de resguardo disponibles. | <b>Durante el módulo</b><br>Lee cada protocolo, analiza los casos y marca las listas de verificación.                  |
| <b>Al practicar</b><br>Relaciona cada control con una situación real de oficina, ruta o atención al cliente.                       | <b>Al finalizar</b><br>Responde la autoevaluación, revisa la retroalimentación y registra tu compromiso de aplicación. |

## Contenido

| Sección | Tema                                         | Resultado esperado                                                               |
|---------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Principios de seguridad y cadena de custodia | Comprender por qué la seguridad física y digital sostiene la operación.          |
| 2       | Preparación técnica y responsabilidades      | Distinguir controles previos y responsabilidades del administrador y del gestor. |
| 3       | Seguridad en la oficina de mensajería        | Aplicar controles de apertura, operación y cierre.                               |
| 4       | Seguridad del gestor en campo                | Proteger dispositivos, plásticos, documentos e identificaciones durante la ruta. |
| 5       | Confidencialidad e información sensible      | Utilizar únicamente los medios autorizados y prevenir divulgaciones.             |
| 6       | Práctica, verificación y respuesta           | Resolver situaciones de riesgo y comprobar el dominio de los protocolos.         |
| 7       | Glosario y compromiso de aplicación          | Consolidar conceptos y definir acciones concretas de mejora.                     |

### Ruta sugerida

Estudia en orden. Cada sección incorpora un control, una evidencia observable y una decisión práctica.

## B

# Ruta de aprendizaje del módulo

### Objetivo general

Al finalizar el módulo:

*Aplicarás protocolos de seguridad física e informática para custodiar tarjetas, proteger datos personales, controlar accesos y responder correctamente ante riesgos en la oficina de mensajería y durante la ruta de entrega.*

### Objetivos específicos

- Reconocer las responsabilidades de seguridad del administrador de plaza y del gestor de entrega.
- Ejecutar controles de apertura, asignación, devolución, cuadre y cierre del resguardo.
- Configurar y bloquear el dispositivo móvil para reducir accesos no autorizados.
- Mantener fuera de la vista pública tarjetas, sobres, documentos e identificaciones.
- Aplicar la confidencialidad y utilizar exclusivamente las aplicaciones y canales autorizados.

### Antes de comenzar

- ☐ Porto mi gafete corporativo vigente.
- ☐ Mi dispositivo móvil tiene bloqueo automático y acceso protegido.
- ☐ Identifico el mueble de resguardo y la bitácora de entradas y salidas.
- ☐ Conozco a quién debo reportar una incidencia de seguridad.

## 1

## Principios de seguridad y cadena de custodia

La seguridad no es una actividad aislada. Es una cadena de controles que comienza cuando se recibe el material valorado, continúa durante su resguardo y asignación, acompaña al gestor en ruta y termina con la entrega, devolución o cierre documentado.

|                                                                                                         |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prevenir</b><br>Reducir la posibilidad de pérdida, robo, acceso no autorizado o exposición de datos. | <b>Controlar</b><br>Registrar quién recibe, entrega, devuelve o resguarda cada material.      |
| <b>Detectar</b><br>Identificar alteraciones, faltantes, accesos irregulares o conductas inseguras.      | <b>Responder</b><br>Detener la exposición, preservar evidencia y escalar por el canal formal. |

### Regla de oro

**Custodia continua**

Si una tarjeta, documento o dato está bajo tu responsabilidad, debe permanecer protegido, trazable y fuera del alcance de terceros no autorizados.

### Reflexión de inicio

¿Qué consecuencias puede generar un solo momento sin custodia o sin bloqueo del dispositivo?

## 2

## Semáforo de preparación técnica

Antes de iniciar la jornada, revisa tu condición operativa. El color indica la decisión que corresponde.

|                   |                                                                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ROJO · DETENTE    | No cuentas con gafete vigente, el móvil no tiene bloqueo seguro o no existe un medio autorizado para resguardar los materiales. |
| AMARILLO · REvisa | Falta confirmar la bitácora, las llaves, el estado del mueble de seguridad o el canal para reportar incidencias.                |
| VERDE · ADELANTE  | El resguardo está bajo llave, portas tu identificación, el dispositivo está protegido y conoces las reglas de confidencialidad. |

### Decisión personal

- ☐ Si estoy en rojo, no inicio la actividad hasta corregir la condición.
- ☐ Si estoy en amarillo, verifico y documento antes de continuar.
- ☐ Si estoy en verde, mantengo los controles durante toda la jornada.

## 3

## Responsabilidades y puntos de control

| Rol                                 | Responsabilidades esenciales                                                                                   | Evidencia observable                                                                             |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador de plaza / Supervisor | Inspecciona instalaciones, controla accesos, custodia llaves, registra movimientos y realiza el cuadro diario. | Bitácoras completas, mueble cerrado, conteos conciliados y cierre seguro.                        |
| Gestor de entrega                   | Protege dispositivos, tarjetas, documentos e información durante la ruta y la atención al cliente.             | Gafete visible, móvil bloqueado, materiales fuera de la vista y uso de aplicaciones autorizadas. |
| Ambos roles                         | Reportan desviaciones, protegen la evidencia y respetan la confidencialidad.                                   | Escalamiento oportuno por el canal formal y ausencia de difusión no autorizada.                  |

**No delegable**

La custodia no se transfiere informalmente. Cada entrega o devolución debe quedar registrada y aceptada por las personas responsables.

## Cadena de control

| 1. Recibir          | 2. Resguardar | 3. Asignar        | 4. Transportar    | 5. Entregar o devolver | 6. Conciliar |
|---------------------|---------------|-------------------|-------------------|------------------------|--------------|
| Conteo y validación | Bajo llave    | Bitácora y firmas | Fuera de la vista | Registro del resultado | Cuadre final |

# 4 Seguridad en la oficina de mensajería

La sucursal es el nodo de resguardo físico y documental de las tarjetas genéricas clásicas tipo A10 y otros materiales valorados. El administrador de plaza debe aplicar controles en tres momentos de la jornada.

| Momento   | Propósito                                                                     | Control central                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Apertura  | Confirmar que instalaciones, sistemas y materiales no presentan alteraciones. | Inspección, alarma, CCTV, mueble cerrado y conteo inicial.                |
| Operación | Mantener trazabilidad sobre personas y movimientos de materiales.             | Bitácoras, firmas, control de accesos y supervisión de terceros.          |
| Cierre    | Conciliar existencias y dejar la instalación protegida.                       | Cuadre final, doble llave, custodia externa de llaves, alarma y cerrojos. |

## Principio de instalación segura

|                 |                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cero exposición | Ninguna tarjeta debe permanecer sobre escritorios, estantes, mostradores o áreas de libre acceso. Fuera de una transacción controlada, todo material debe estar bajo resguardo. |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Actividad

Anota dos lugares de tu oficina en los que podría ocurrir una exposición accidental y cómo la evitarías.

---

## 4.1 Apertura e inicio de jornada

### 1. Revisión de accesos y equipos

- Inspecciona la puerta principal y verifica que no presente alteraciones.
- Confirma el estado de ventanas, cerrojos y otros puntos de acceso.
- Comprueba el funcionamiento de las cámaras de seguridad (CCTV).
- Valida el estado del sistema de alarma y documenta cualquier irregularidad.

### 2. Inspección del mueble de resguardo

- Confirma visual y físicamente que el mueble permanece cerrado con llave.
- Revisa que no existan señales de manipulación, forzamiento o daño.
- Evita abrirlo si detectas una alteración; protege el área y reporta de inmediato.

### 3. Conteo matutino

- Realiza el conteo físico inicial de tarjetas y materiales valorados.
- Concilia el resultado con el registro o inventario disponible.
- Verifica que no exista ninguna tarjeta fuera del mueble de seguridad.

#### Evidencia mínima

Estado de accesos y equipos verificado, mueble íntegro y conteo inicial conciliado.

## 4.2 Control operativo durante la jornada

### Asignación y devolución de tarjetas

Cada entrega o devolución de plásticos debe registrarse en la Bitácora de Control de Entradas y Salidas. El movimiento debe asociarse con el identificador o folio correspondiente y contar con las firmas autógrafas del administrador y del gestor.

| Dato de control         | ¿Qué debe comprobarse?                                        |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Fecha y hora            | Que el movimiento corresponda a la jornada y al momento real. |
| Gestor responsable      | Nombre o identificador legible de quien recibe o devuelve.    |
| Folio o ID del plástico | Coincidencia exacta con el material físico.                   |
| Tipo de movimiento      | Entrega, devolución u otro ajuste autorizado.                 |
| Firmas                  | Aceptación autógrafa de ambas personas responsables.          |

### Control de accesos externos

Toda persona ajena a la operación debe identificarse y registrarse con nombre, firma, motivo de visita y hora. No se permite el libre tránsito dentro del área de resguardo.

**Supervisión de  
limpieza**

Durante labores de aseo o mantenimiento, el administrador debe permanecer presente y supervisar de forma continua al personal externo.

## 4.3 Cierre y finalización de jornada

### 1. Cuadre diario de tarjetas

- Realiza el recuento físico final.
- Concilia tarjetas asignadas, entregadas exitosamente y devueltas por entregas fallidas.
- Investiga y reporta cualquier diferencia antes de cerrar la jornada.
- Confirma que no quede ninguna tarjeta fuera del mueble de seguridad.

### 2. Resguardo y gestión de llaves

- Ordena el stock y cierra el mueble conforme al mecanismo de seguridad disponible.
- No dejes las llaves dentro de la oficina, escritorios, cajones o cajas de fácil acceso.
- El administrador designado debe retirarlas y mantenerlas bajo custodia.

### 3. Cierre seguro del inmueble

- Apaga la iluminación general y equipos según el procedimiento local.
- Confirma que ventanas y accesos estén cerrados.
- Activa el sistema de alarma de intrusión.
- Asegura físicamente la puerta principal y los cerrojos.

#### Cierre completo

Cuadre conciliado + materiales bajo llave + llaves fuera de la instalación + alarma activada.

## 4.4

## Lista de verificación del administrador

| Momento   | Verificación                                       | Cumple                   |
|-----------|----------------------------------------------------|--------------------------|
| Apertura  | Puertas, ventanas, CCTV y alarma sin alteraciones. | <input type="checkbox"/> |
| Apertura  | Mueble cerrado e íntegro.                          | <input type="checkbox"/> |
| Apertura  | Conteo inicial conciliado.                         | <input type="checkbox"/> |
| Operación | Movimientos registrados con folios y firmas.       | <input type="checkbox"/> |
| Operación | Visitas identificadas y registradas.               | <input type="checkbox"/> |
| Operación | Personal externo supervisado.                      | <input type="checkbox"/> |
| Cierre    | Cuadre final sin diferencias.                      | <input type="checkbox"/> |
| Cierre    | Ningún material fuera del mueble.                  | <input type="checkbox"/> |
| Cierre    | Llaves retiradas de la instalación.                | <input type="checkbox"/> |
| Cierre    | Alarma activada y accesos asegurados.              | <input type="checkbox"/> |

## Si algo no cumple

No marques la actividad como concluida. Corrige la condición si está dentro de tu responsabilidad o escala la incidencia por el canal formal.

## 5 Seguridad del gestor en campo

El gestor es custodio móvil de tarjetas, documentos e información confidencial. La seguridad debe mantenerse durante el traslado, la espera, la atención al cliente y el regreso a la sucursal.

|                                                                                                              |                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dispositivo móvil</b><br>Bloqueado, protegido y utilizado únicamente para las aplicaciones autorizadas.   | <b>Materiales valorados</b><br>Fuera de la vista pública y dentro de medios de resguardo cerrados.                               |
| <b>Identificación</b><br>Gafete corporativo vigente, visible durante la presentación y el acceso autorizado. | <b>Información sensible</b><br>Sin fotografías personales, reenvíos, comentarios ni almacenamiento fuera del expediente oficial. |

### Antes de salir a ruta

- ☐ Confirmando que el bloqueo automático está activo.
- ☐ Reviso que no existan archivos de clientes en la galería personal.
- ☐ Organizo tarjetas y documentos dentro del medio de resguardo.
- ☐ Verifico que porto mi gafete y conozco la ruta de escalamiento.

#### Idea clave

La discreción es un control: lo que no está expuesto reduce oportunidades de robo, fraude o uso indebido.

## 5.1 Seguridad en dispositivos móviles

### Bloqueo inmediato y automático

El teléfono asignado para Compass Móvil y procesos de enrolamiento debe tener un tiempo breve de bloqueo automático. Además, el gestor debe bloquearlo manualmente al finalizar cada consulta, captura de identificación, firma digital o interacción en la aplicación.

| Situación                          | Acción segura                                                                  |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| El cliente se aleja por un momento | Bloquear el dispositivo antes de perderlo de vista.                            |
| Terminó la captura de datos        | Cerrar o proteger la pantalla y confirmar que no queda información visible.    |
| Se interrumpe la atención          | Conservar el móvil en posesión; no dejarlo sobre mesas o mostradores.          |
| Se detecta pérdida o robo          | Reportar de inmediato por el canal formal y seguir el protocolo de contención. |

#### Nunca

Dejes el dispositivo desbloqueado al alcance del cliente, acompañantes, otros

gestores o cualquier tercero.

## Práctica rápida

Describe en qué momento de tu proceso actual existe mayor riesgo de dejar la pantalla expuesta.

## 5.2 Resguardo de tarjetas e identificaciones

### Discreción absoluta en la vía pública

- Mantén fuera de la vista tarjetas, sobres valorados, comprobantes e identificaciones.
- No realices conteos de plásticos ni manipules valijas en calles, transporte público o áreas abiertas.
- Evita comentar cantidades, rutas, folios o datos del cliente en espacios públicos.

### Seguridad en vehículos

- No dejes materiales visibles en asientos, tablero, parabrisas o cabina.
- Resguarda tarjetas y documentos en mochilas de seguridad o compartimentos internos cerrados.
- Una prenda encima no sustituye un resguardo cerrado.
- Retira los materiales del vehículo cuando no puedas conservar control sobre él.

| Conducta insegura                          | Control correcto                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Carpeta visible en el asiento              | Guardar en compartimento cerrado o medio de resguardo. |
| Conteo de tarjetas en vía pública          | Realizarlo únicamente en área controlada.              |
| Sobre valorado en mano durante el traslado | Mantenerlo dentro de la valija o mochila cerrada.      |

## 5.3 Identificación y confidencialidad

### Uso obligatorio de credencial

Porta de forma visible el gafete oficial vigente de la empresa de mensajería. Es indispensable para presentarte ante el cliente e ingresar a instalaciones corporativas autorizadas.

### Protección de datos personales

- No divulgar nombres, CURP, domicilios, límites de crédito, números de cuenta ni datos biométricos.
- No comentar información del cliente con familiares, amistades, otros gestores o terceros no autorizados.
- No fotografiar documentos con la cámara o galería personal.
- No enviar imágenes o datos por chats personales o medios no autorizados.
- No conservar copias físicas o digitales fuera del expediente oficial.

### Uso exclusivo de aplicaciones autorizadas

|                      |                                                                                                                                             |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Compass Móvil</b> | Las imágenes de identificaciones y comprobantes deben capturarse únicamente dentro de la interfaz oficial autorizada para el proceso.       |
| <b>Confidencial</b>  | La información del tarjetahabiente solo puede utilizarse para ejecutar la actividad autorizada y durante el tiempo estrictamente necesario. |

## 6

## Respuesta ante situaciones de riesgo

Ante una desviación, la prioridad es detener la exposición, mantener la seguridad de las personas y preservar la trazabilidad. No improvises soluciones que oculten el hecho o rompan la cadena de custodia.

| Paso                    | Acción                                                                                          |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Detener              | Suspende la actividad insegura y evita que aumente la exposición.                               |
| 2. Proteger             | Resguarda materiales, bloquea equipos y limita el acceso al área.                               |
| 3. Informar             | Comunica el hecho de inmediato al responsable definido por la empresa.                          |
| 4. Registrar            | Documenta qué ocurrió, cuándo, dónde, quiénes participaron y qué materiales están involucrados. |
| 5. Seguir instrucciones | Aplica las medidas de contención, recuperación o escalamiento indicadas.                        |

### Qué no hacer

- No ocultar una diferencia de inventario.
- No borrar mensajes, fotografías o registros relacionados con una incidencia.
- No divulgar el evento en grupos informales o redes sociales.
- No sustituir firmas, folios o evidencias para “cuadrar” el registro.

| Criterio | Reportar oportunamente protege a las personas, al cliente y a la operación. |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|

## 6.1 Práctica guiada: decide y justifica

### Caso 1 · Limpieza

El personal de aseo entra al área de resguardo mientras el administrador debe atender otra actividad. ¿Qué control debe priorizar?

Respuesta y justificación: \_\_\_\_\_

### Caso 2 · Vehículo

Queda una carpeta con comprobantes visible en el asiento. ¿Qué debes hacer antes de alejarte del vehículo?

Respuesta y justificación: \_\_\_\_\_

### Caso 3 · Pantalla

Después de capturar la firma, el cliente sale de la habitación. ¿Qué acción inmediata corresponde?

Respuesta y justificación: \_\_\_\_\_

### Caso 4 · Llaves

Al terminar el turno, las llaves del mueble están en un cajón de la oficina. ¿Qué protocolo está incumplido?

Respuesta y justificación: \_\_\_\_\_

## 6.2 Lista de verificación del gestor

| Control                                    | Antes de ruta            | Durante                  | Al finalizar             |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Gafete vigente y visible                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | N/A                      |
| Móvil con bloqueo seguro                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tarjetas y documentos fuera de la vista    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Uso exclusivo de Compass Móvil             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sin imágenes en galería o chats personales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Devoluciones y resultados informados       | N/A                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Materiales devueltos o conciliados         | N/A                      | N/A                      | <input type="checkbox"/> |

### Mi principal punto de mejora

### Acción que aplicaré desde la siguiente jornada

## E

## Glosario técnico y notas

| Término                                   | Definición                                                                                                            |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bitácora de Control de Entradas y Salidas | Registro físico o autorizado donde se documentan entregas y devoluciones de plásticos con folios y firmas.            |
| Mueble de resguardo                       | Archivador o caja de seguridad con cerradura destinado a custodiar tarjetas y materiales valorados.                   |
| Bloqueo automático                        | Configuración que suspende el acceso al dispositivo después de un periodo breve de inactividad.                       |
| Cadena de custodia                        | Medidas y registros que mantienen la trazabilidad de los materiales desde su recepción hasta su entrega o devolución. |
| Confidencialidad                          | Deber de proteger los datos y evitar su divulgación o uso fuera del proceso autorizado.                               |
| CCTV                                      | Sistema de videovigilancia utilizado para monitorear accesos y áreas críticas.                                        |
| Material valorado                         | Tarjetas, sobres, documentos u otros elementos cuya pérdida o uso indebido genera riesgo operativo.                   |

## Notas del participante

## F

## Compromiso de aplicación

La seguridad depende de acciones consistentes. Define un compromiso observable que aplicarás en tu función.

**A partir de hoy me comprometo a:**

### Constancia de revisión

| Nombre del participante | Puesto | Fecha |
|-------------------------|--------|-------|
|                         |        |       |

| Firma del participante | Firma del supervisor / administrador |
|------------------------|--------------------------------------|
|                        |                                      |

#### Mensaje final

Cada tarjeta, cada documento y cada dato representan la confianza de una persona. Protegerlos es parte esencial de la calidad del servicio.

**M6 Consultores en Estrategia Empresarial, S.A.S. de C.V.**

***La consultoría no es consejo, ¡es acción!***