

## Anexo 32 Procedimiento de Contingencia por Robo o Intrusión con o sin Violencia en Centros de Subasta.

¿Qué hace?	¿Quién lo hace?	¿Cómo lo hace?
Guardar la calma y seguir las instrucciones.	Cualquier integrante del CS.	1. Seguir las siguientes recomendaciones: Durante un asalto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantener la calma y seguir las instrucciones del asaltante</li> <li>○ No negar información</li> <li>○ No confrontar a los asaltantes</li> <li>○ No mirar fijamente ni provocar a los asaltantes</li> <li>○ Hablarle y advertirle de cualquier movimiento a realizar para evitar una reacción por su parte, accionando de forma lenta para que pueda visualizar la acción sin alertarse</li> <li>○ De ser posible, observar todos los detalles del asaltante</li> </ul> Durante un saqueo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantener la calma</li> <li>○ No mirar fijamente ni confrontar a los vándalos</li> <li>○ No confrontar a los delincuentes. La seguridad es lo más importante.</li> <li>○ No obligar a los guardias de seguridad privada a confrontar a los delincuentes</li> <li>○ No bloquear las salidas, ni detener a nadie</li> </ul>
Reportar el siniestro.	Encargado del CS.	2. Inmediatamente al finalizar el evento reportar al área de Jurídico, Seguridad y control, y la Gerencia Nacional de Autos acerca del siniestro ocurrido. 3. Si hubo lesionados, activar el plan de contingencia en <b><u>Accidente laboral o emergencia médica</u></b> , y de ser necesario comunicarse con los servicios de seguridad pública, utilizando el directorio para esta función ( <b><u>ver Anexo 37 Directorio de Servicios de Emergencia</u></b> ).
Identificar daños y pérdidas generados por el incidente.	Encargado del CS.	4. Realizar la identificación de daños y faltantes, mediante la implementación de un inventario provisional. 5. Describir brevemente lo sucedido, y si hubo lesionados, describir la gravedad, esto mediante el llenado de los respectivos FDF ( <b><u>ver Anexo 43 Formato de Daños y Faltantes</u></b> ) de daños/perdidas de unidades. 1.1 Al finalizar reportar a el área del SAC los daños o pérdidas generados.
Acudir a realizar la denuncia del hecho ante las autoridades competentes.	Encargado del CS.	2. Acudir a la fiscalía correspondiente a efectuar la denuncia de los hechos, para que sirva como
Gestionar la reparación o sustitución del daño o faltante.	SAC	3. Realiza la gestión de recuperación o restauración de los daños o faltantes, de acuerdo con el proceso establecido.
-----	-----	Termina procedimiento

**Revisión**

**Daño, robo parcial o total de las unidades en resguardo**

<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Quién lo hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>
Identificar el daño o faltante de unidades,	Cualquier integrante del CS.	1. Identifica el daño o faltante en una o varias unidades del CS. 2. Esto puede ser detectado mediante: 2.1 Rondines de seguridad 2.2 Fotografiado de unidades 2.3 Auditoria de unidades 2.4 Salida de unidades
Reportar el daño o faltante al Encargado del CS.	Cualquier integrante del CS.	3. Reporta el daño o faltante identificado al encargado para que se realice su respectiva gestión.
Realizar una evaluación de la situación.	Encargado del CS.	4. Consulta a través del SIS las fotos de ingreso, custodia de la unidad, así como los formatos de inventario y FUI ( <u>ver Anexo 44 Formato Único de Ingreso</u> ). 5. Determina la causa raíz del problema indagando con los demás colaboradores en caso de algún daño o pérdida.
Reportar la a el área del SAC el suceso acontecido.	Encargado del CS.	6. Describir brevemente el reclamo mediante el llenado de los respectivos FDF ( <u>ver Anexo 43 Formato de Daños y Faltantes</u> ). 6.1 Si para este momento se tiene al responsable de lo reclamado deberá ser mencionado en el reporte, en caso contrario, seguir con la indagación para identificar al responsable. 7. Al finalizar reportar a el área del SAC los daños o perdidas generados.
Gestionar la reparación o sustitución del daño o faltante.	SAC.	8. Realiza la gestión de recuperación o restauración de los daños o faltantes, de acuerdo con el proceso establecido.
-----	-----	Termina procedimiento