

	Título	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

## Anexo 38 Pliego de Consignas

### Índice

#### I. Generales:

##### A. Imagen y Equipamiento:

1. Empresa de Seguridad.
2. Subastas Ventura.

##### B. Horarios, cambio de turnos y guardias garantizadas:

1. Horarios de cambio de turno en tiempo.
2. Horario de comida.
3. Cobertura de turno asegurada.
4. Cambio de turno documentado.
5. No dormir en horarios de trabajo.
6. Turnos no mayores a 24 horas corridas.
7. Cambio de elementos.

##### C. Conocimientos requeridos:

1. Conocimientos de Seguridad.
2. Conocimiento de procesos Ventura.
3. Capacitación previa de nuevos elementos.
4. Capacitación general.
5. MPP y comunicados internos.
6. Auditoría a las funciones de Vigilancia.

##### D. Medios y esquemas de comunicación:

1. Equipamiento.
2. Teléfonos de emergencia.

##### E. Líneas de reporte y segregación de funciones:

1. Línea de Reporte en funciones de Seguridad, salvaguarda de activos y aligeramientos.
2. Línea de reporte en funciones Operativas a cargo de Vigilancia.
3. Evitar vínculos personales con empleados Ventura, Proveedores y Clientes.

##### F. Reglas generales:

1. Cuidado de los activos asignados.
2. Orden y limpieza.
3. Armas blancas o de fuego.
4. No fumar dentro de las instalaciones.
5. Sobriedad y cero tolerancia a drogas ilícitas.
6. Vigilantes sin relación familiar.
7. Evitar distractores.
8. Limitar las visitas de familiares de vigilantes.
9. Apoyo en tareas excepcionales.

##### G. Seguridad social y registro ante la Secretaria de Seguridad Pública

1. Seguridad social.
2. Previsión Social.
3. Inscripción en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.

#### II. Funciones de Seguridad:

##### A. Línea de reporte en funciones de Seguridad.

##### B. Zonas de Patio, Logística y supervisión:

1. Zona exterior.
2. Caseta de Vigilancia.
3. Zona de oficina.
4. Zona de puja y atención clientes.
5. Zona de aduana.
6. Zona de custodia.
7. Zona de remate.
8. Reglas generales.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 1 de 28

	<b>Título</b>	<b>Código</b>
	<b>Plan de Gestión de Contingencias</b>	-----

**C. Control de ingreso y salida de Empleados y Visitantes en general.**

1. Horarios de visitantes.
2. Protocolo de atención.
3. Registro en Bitácora de visitantes.
4. Tarjetón de visitante.
5. Indicar zonas permitidas.
6. Control de Puerta.
7. Acceso restringido.
8. Revisión de salida de visitantes:
9. Visitantes para inspección de unidades.
10. Visitas de Proveedores y prestadores de servicios.
11. Visitas de autoridades oficiales.
12. Estacionamiento Empleados y revisión de unidades.
13. Retención de civiles.

**D. Reporte de incidencias:**

1. Tipos de incidencias.
2. Evitar omisiones de reportes.
3. Línea de Reporte de Incidencias.
4. Oportunidad de los reportes de incidencias.

**E. En caso de Contingencia:**

1. Incendio.
2. Inundación.
3. Sismo.
4. Amenazas.
5. Robo.
6. Nociones básicas de primeros auxilios.

**F. Archivo Permanente.**

**III. Procesos operativos de Vigilancia.**

- A. Línea de reporte en funciones operativas:**
- B. Ingreso.**
- C. Remate.**
- D. Salida.**
- E. Retiro de piezas.**
- F. Recepción de documentos.**
- G. Estacionamiento exterior.**
- H. Grúas en espera.**
- I. Retiro de activos.**

	<b>Título</b>	<b>Código</b>
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

## I. Generales:

### A. Imagen y Equipamiento:

#### 1. Empresa de Seguridad:

- a. Uniforme autorizado, si la empresa realiza el trámite de autorización del Uniforme Ventura tipo Overol en color azul marino, deberá ser este el que tenga preferencia como uniforme oficial. El uniforme debe estar limpio y en buen estado.
- b. Radio Nex Tel, Celular o radio troncal. Preferentemente Celular o NexTel para mensajería y conexión WiFi.
- c. Gafete de identificación (uso diario obligado con logotipo y nombre de la compañía, nombre completo del elemento y foto).
- d. Bota con punta de casquillo.
- e. Gorra para protección del sol.
- f. Lámpara de iluminación.
- g. Paleta de detección de metales.
- h. Fournitura.
- i. Tolete.
- j. Gas lacrimógeno.
- k. Botas para lluvia.
- l. Impermeable.

#### 2. Subastas Ventura:

- a. Caseta de Vigilancia.
- b. Bitácoras:
  - de ingreso y salida de visitantes y empelados.
  - Ingreso de unidades.
  - Salida de unidades.
  - Incidencias (incluye en este registro los cambios de turno con o sin novedades y retiro de piezas).
- c. Sello de unidad recibida.
- d. Plumas con tinta roja.
- e. Formatos Únicos de Inventario (FUI).
- f. Sobres de Ingreso.
- g. Cinchos para llaves.
- h. Archivero metálico para los sobres de salida.
- i. Archivero tipo locker para artículos personales.
- j. Sillas y escritorio.

### B. Horarios, cambio de turnos y guardias garantizadas:

1. Horarios de cambio de turno en tiempo: El o los vigilantes deberán presentarse 15 minutos antes del horario establecido para el cambio de turno debidamente aseado y con vestimenta civil, una vez en su servicio portará el uniforme asignado. El relevo se efectuará en el lugar del servicio asignado.
2. Horario de alimentos de lunes a viernes:
  - a. Desayuno entre las 7 y 8 horas.
  - b. Comida entre las 12 y 15 horas.
  - c. Cena a partir de las 19 horas.
  - d. Se cuentan con 30 minutos para el consumo de alimentos.
  - e. Considerando que el servicio de atención Ventura es con horario corrido, la comida debe de:
    - Realizarse cuando no hay servicio de ingresos y/o salidas de unidades en proceso o espera.
    - Cuando hay 2 o más vigilantes en turno, las comidas deben ser "escalonadas" uno a uno para no dejar en descubierto el servicio y la seguridad.
    - Se debe buscar un lugar adecuado sin la presencia de los clientes.
3. Cobertura de turno asegurada: El personal saliente no podrá abandonar su puesto hasta que realice el relevo, en caso de retardo, debe reportar a su Supervisor y esperar el apoyo.  
Por ningún motivo abandonará su área de trabajo sin causa justificada, aviso o autorización de su superior inmediato, principalmente en plazas con un solo guardia en turno, deberá esperar la llegada de su compañero para cubrir el puesto y retirarse.
4. Cambio de turno documentado: Se efectuará la entrega - recepción del servicio mediante inventario de equipo (lámpara, radio, etc., y el estado físico de éste), bitácoras de unidades y visitantes, bitácora de incidencias y efectuaran un rondín en equipo para validar y en su caso reportar con o sin novedades en la bitácora de incidencias con los siguientes datos:
  - a. Nombre y firma de vigilante(s) saliente(s) y entrante(s).
  - b. Fecha y hora.
  - c. Reporte con o sin novedades en rondín y cambio de turo.
  - d. El Vigilante saliente debe ser revisando por el vigilante entrante para asegurar que no hay retiro de piezas de autos o artículos sospechosos que pudieran haber llegado en las unidades como lentes, herramienta, CD's, etc.
5. No dormir en horarios de trabajo: No deberá llevar o conservar en las instalaciones de Ventura, cobertores, almohadas o cualquier artículo que se presuma útil para dormir en horario de guardia, igual queda estrictamente prohibido dormir y o tomarse fotografías dentro de las unidades que están bajo la custodia de Subastas Ventura.
6. Turnos no mayores a 24 horas corridas: Ningún vigilante debe durar turnos mayores a 24 horas, en su caso, estos turnos deben ser descontados de la facturación mensual.

<b>Revisión</b>		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 3 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

7. Cambio de elementos: Los nuevos elementos en sustitución de una baja permanente o temporal, deberán ser informadas vía correo electrónico al encargado del Centro de Subasta y Gerencia de Seguridad.

**C. Conocimientos requeridos y evaluaciones semestrales:**

1. Conocimientos de Seguridad: El vigilante asignado debe cumplir con una previa capacitación de sus funciones de seguridad y vigilancia en temas de protocolos de comportamiento, controles de acceso, eventos de contingencia natural o provocados, salvaguarda de activos y demás conceptos inherentes a la función de seguridad aplicables a cualquier empresa que reciba sus servicios.
2. Conocimiento de procesos Ventura: La Dirección de Seguridad de Subastas Ventura deberá entregar las consignas, manuales y herramientas de capacitación para que una primera instancia, dicha dirección capacite a los Gerentes y Supervisores operativos de Vigilancia y estos, capaciten a sus vigilantes asignados a las plazas otorgadas para el servicio.
3. Capacitación previa de nuevos elementos: La ausencia temporal o permanente por abandono o contingencia, debe ser cubierta en primera instancia por el supervisor de zona o elementos en descanso que ya conoce los procesos y funciones de Ventura, en caso de asignar a un nuevo elemento, este debe ser capacitado al momento, ya que el desconocimiento e incumplimiento de nuestros procesos de cara a los clientes de Ventura, pudiera generar importantes quebrantos por negligencia. Será el Encargado quien de forma posterior deberá reforzar los procesos operativos del Vigilante.
4. Capacitación general: El vigilante debe de contar con la disponibilidad para recibir capacitación o reforzamiento de procesos y participar en las evaluaciones de sus conocimientos.
5. Manuales de Políticas y Procedimientos, y comunicados internos: Supervisores y vigilantes se mantendrán informados y darán cumplimiento al contenido de los Manuales de Políticas y Procedimientos de Subastas Ventura y a sus comunicados internos para el correcto desempeño de sus funciones.
6. Auditoría a las funciones de Vigilancia: La Dirección de Seguridad llevará a cabo evaluaciones semestrales de los elementos de Seguridad desde las Direcciones y Gerencias involucradas en el servicio y a cada vigilante asignado a Ventura. La misma Dirección de Seguridad Ventura debe proporcionar el material y cédula de auditoría para que sirva de guía a los capacitadores y supervisores de la empresa de Seguridad. El primer examen aplicado es una referencia de sus conocimientos iniciales, el segundo examen aplicado debe generar un 90% de cumplimiento para continuar en el servicio, caso contrario deberá ser reemplazado.

**D. Medios y esquemas de comunicación:**

1. Equipamiento: Como se especifica en el apartado de equipamiento, la empresa de Seguridad debe de proporcionar los medios que garanticen la comunicación con su Base de control, Supervisor, Encargado o dependencias de Gobierno para el reporte de cualquier asunto laboral o de Contingencia.
2. Teléfonos de emergencia: Deberá contar con un directorio de autoridades, dependencias y servicios de auxilio y emergencia, datos de contacto de su Supervisor, Encargado del Centro de Subasta y Gerente de Seguridad Ventura. Por lo anterior se recomienda NO limitar la comunicación a radios troncales, salvo que el vigilante cuente con celular personal al que se le pueda marcar o llame al personal Ventura en casos especiales.

**E. Líneas de reporte y segregación de funciones:**

La función de vigilancia que se brindan a Subastas Ventura, debe de conservar su independencia y poderes de supervisión, documentación y reporte de incidencias, esto incluye a Empleados, Proveedores, Compradores, visitantes en general y a sus mismos supervisores o compañeros de vigilancia que incurran en actos indebidos o de corrupción, lo anterior sin demeritar el oportuno servicio y calidad de las funciones operativas a cargo de vigilancia con reporte al Encargado del Centro de Subasta.

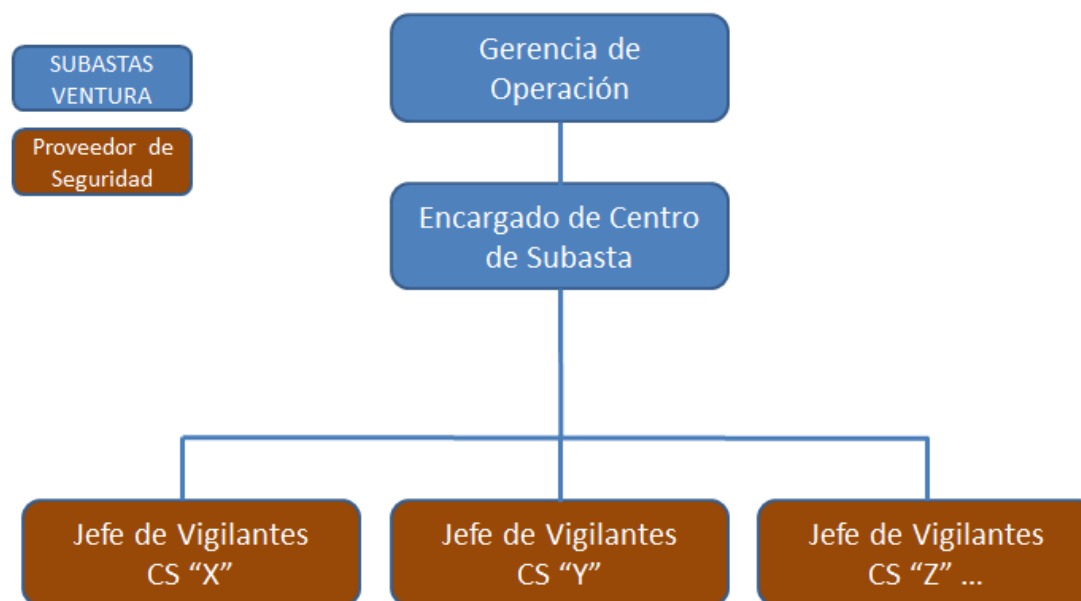
1. Línea de Reporte en funciones de Seguridad, salvaguarda de activos y aligeramientos:

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 4 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----



2. Línea de reporte en funciones Operativas a cargo de Vigilancia:



El mal desempeño o cumplimiento de los operativos se debe documentar con actas administrativas para solicitar la baja y cambio del elemento a la Gerencia de Control y Seguridad.

3. Evitar vínculos personales con empelados Ventura, Proveedores y Clientes: Guardará orden, disciplina y respeto entre sus compañeros, colaboradores, clientes y hacia sus superiores. No deben permitir vínculos de amistad o convivio con el personal interno de Ventura, Operadores de grúa, Clientes o Proveedores, dentro o fuera de las instalaciones de este.

**F. Seguridad social y registro ante la Secretaria de Seguridad Pública**

1. Seguridad social: Los elementos de seguridad asignados a Ventura deben de estar registrados y activos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y cumplir con las cuotas que corresponda.
2. Previsión Social: Los elementos deben constar su registro ante la Secretaria del Trabajo y Previsión social
3. Inscripción en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública: Los elementos y la empresa de Seguridad deben acreditar la inscripción de sus elementos mediante la Cédula de Identificación Personal. Para lo anterior la misma empresa debe de cumplir con el registro y autorización ante La Secretaria de Seguridad Pública Federal.

**G. Reglas generales:**

1. Cuidado de los activos asignados: Mantener en buen estado el equipo bajo su resguardo, mobiliario y optimizar los recursos de la empresa dando el uso adecuado a todo material de oficina.
2. Orden y limpieza: Mantener limpia y en orden su área de trabajo. Si así se requiere, Ventura les deberá proporcionar los materiales de limpieza y pintura para mantener su caseta de vigilancia presentable.
3. Armas blancas o de fuego: No se permite portar o ingresar armas blancas o de fuego dentro de las instalaciones de Ventura, solo el equipamiento autorizado como tolete, gas lacrimógeno, esposas y demás artículos permitidos por la autoridad en el permiso otorgado. Lo anterior salvo la contratación de Vigilantes armados.
4. No fumar dentro de las instalaciones: Sin excepción, no se permitir fumar dentro de las instalaciones de Subastas Ventura o crear fogones en zonas abiertas para calentar comida.
5. Sobriedad y cero tolerancia a drogas ilícitas: No introducir o ingerir alcohol dentro de las instalaciones de Ventura, el consumo de drogas ilícitas también está prohibida dentro y fuera de las instalaciones de Ventura, elementos con dependencia o uso ocasional

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 5 de 28

	Titulo	Código
	<b>Plan de Gestión de Contingencias</b>	-----

de drogas será solicitada su baja inmediata. Subastas Ventura se reserva el derecho de aplicar pruebas toxicológicas con previa autorización escrita del vigilante.

Si el vigilante llega a laborar en estado alcohólico, deberá ser rechazado y reportado al supervisor por el vigilante saliente sin abandonar el puesto hasta la llegada de un elemento sobrio y capacitado. Bajo los influjos de droga, es baja inmediata. Se debe reportar en el momento a la Gerencia de Seguridad Ventura.

6. Vigilantes sin relación familiar: Los vigilantes asignados a una plaza, no deben de tener vínculos familiares entre sí, incluyendo al supervisor de zona y empelados Ventura.
7. Limitantes de contratación: No se deberá de contratar Vigilantes para el servicio de Subastas Ventura, con antecedentes de trabajo o negocios familiares relacionados con auto partes, llanteras, talleres y demás oficios o comercios relacionados al ramo auto motriz.
8. Evitar distractores: Queda estrictamente prohibido portar prendas ajenas al uniforme, así como traer consigo libros, revistas o cualquier artículo que distraiga la atención del guardia durante su servicio.
9. Limitar las visitas de familiares de vigilantes: Fuera y dentro del horario de oficina, los Vigilantes deberán de evitar la visita o permitir el ingreso a las instalaciones de Ventura de familiares, amistades, etc.
10. Apoyo en tareas excepcionales: Brindará el apoyo operativo o administrativo cuando así le sea requerido por Encargado del Centro de Subasta, con previa autorización del Supervisor de Vigilancia, lo anterior sin descuidar la vigilancia como función prioritaria.

	Título	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

## II. FUNCIONES DE SEGURIDAD:

**A. Línea de reporte en funciones de Seguridad:** Los temas de Seguridad, salvaguarda de activos y reporte de Incidencias, deben ser reportados a la Gerencia y Dirección de Seguridad de Subastas Ventura, lo anterior en cumplimiento a la segregación de funciones que se requiere con el área Operativa de la misma empresa para generar la independencia y trato confidencial a los reportes de incidentes que pudieran requerir una investigación a discreción, esto a cargo de la empresa de Seguridad en conjunto con la Dirección y Gerencia de Seguridad Ventura.

### B. Zonas de Patio, Logística y supervisión:

1. Zona exterior: Es la calle exterior en donde los visitantes y grúas se estacionan en los lugares señalados, para posteriormente ser atendidos por la ventanilla de vigilancia. Este es el primer filtro de Seguridad en donde se debe validar que el visitante se presume confiable e informa datos lógicos y relacionados a trámites con Subastas Ventura (Retiro de unidad, datos de inscripción, proveedor, cliente asegurado, etc.
2. Caseta de Vigilancia: Son las instalaciones ubicadas estratégicamente en el portón de acceso y salida de unidades y la puerta peatonal de Empleados y Visitantes para su control. Estas deben de contar con “mirillas” o ventanillas de atención que permitan validar al visitante antes de dar el acceso.
3. Zona de oficina: Son las instalaciones restringidas y destinadas al personal Encargado, Administrativo, Operativo de Subastas Ventura, y visitantes autorizados.
4. Zona de puja y atención clientes: Es la zona acondicionada para atender a nuestros clientes compradores y demás visitantes, debe contar con bancas y mesas de espera, kioscos de remate, Televisor para proyectar el estatus de las subastas, baño y las ventanillas de atención administrativa. Esta es la zona autorizada para la estadía y atención de los visitantes en general, se les debe limitar el acceso al resto de las zonas del Centro de Subasta, principalmente en donde se localizan los autos.
5. Zona de aduana: Es la zona de ingreso de unidades en donde se realiza el trabajo dentro y fuera del horario de oficina en presencia del operador de grúa que la entrega. En este mismo sitio y dentro de las 24 horas posteriores la unidad es empleada, rotulada, se retira la basura y desconectan terminales y finalmente tiene una validación del Encargado.

El proceso completo de ingreso de detalla en este mismo documento en el apartado de Proceso Operativos de Vigilancia. Esta misma zona es utilizada para colocar las unidades para entrega a cliente en proceso de auditoría y limpieza de forma previa a la entrega de la misma.

6. Zona de custodia: Concluido el trabajo de validación del Formato Único de Inventario (FUI) por parte del Encargado y colocar el rotulo “ok”, la unidad es trasladada a la zona de Custodia en donde corresponda conforme a logística.

Es importante que el personal de vigilancia este muy bien enterado que en la zona de custodia no hay nada más que trabajar a las unidades, estás deben estar sin la intervención, visitas, o maniobras dentro o al exterior de la unidad por el personal Ventura u otros visitantes, salvo autorización escrita. (Visita de inspección o retiro de piezas).

Bajo el anterior entendimiento, EL PERSONAL DE VIGILANCIA DEBE ESTAR ATENTO AL ACTUAL DE LOS EMPLEADOS VENTURA O VISITANTES QUE REALICEN ACTIVIDADES SOSPECHOSAS EN UNIDADES EN CUSTODIA, YA QUE ESTAS NO REQUIEREN NINGÚN TIPO DE TRABAJO ADICIONAL AL YA REALIZADO EN LA ZONA DE ADUANA.

7. Zona de remate: Cuando las unidades son liberadas a remate, el operador de Montacargas y tal vez Operativos Ventura en apoyo, ubican y señalan las unidades a ser migradas de custodia a la zona de remate, esto por medio de Montacargas o grúa contratada para maniobras internas, esta última brindando el servicio 2 veces por semana.
8. Reglas generales:
  - a) Los visitantes en general solo tienen autorizado el acceso a la zona de espera y atención de clientes frente a las ventanillas.
  - b) El acceso a la **Zona de Ingreso** de unidades está destinado para Vigilantes, Operativo Ventura y el Operador de Grúa que descarga la unidad.
  - c) La **Zona de Remate** tiene acceso permitido para Vigilantes y personal Ventura a horario indistinto, el acceso de compradores es solo durante el evento de remate y bajo la supervisión de al menos un vigilante.
  - d) Es la **Zona de Aduana de Ingreso y Remate** en donde se debe de realizar al 100% las tareas de descarga de autos y motos, fotografiado de ingreso, validación de inventario, retiro de basura, desconexión de terminales, subir o emplear o subir cristales, validación de Formato Único de Inventario, Retiro de piezas por parte del propietario que requieran maniobra mecánica, fotografiado de remate, Auditoría de unidad previa entrega al cliente, inspección física comprador por evento de remate y fotografiado de entrega de unidad. No se deben realizar tareas operativas en la zona de Custodia y en caso de ser así, Vigilancia lo reporta como incidente del día.
  - e) La excepción de la regla aplica para las unidades de equipo pesado que se trabaja el ingreso por Vigilante y Operativo Ventura en la zona de Aduana y este último es el responsable de acompañar y supervisar el correcto acomodo de la unidad en la zona de custodia sin abandonar la tarea hasta que sea concluida.
  - f) La **Zona de Custodia** solo debe ser atendida por el Operador de Montacargas o Grúa de maniobras para el ingreso de unidades o retiro de estas para devolución a cliente propietario (previa auditoría), o para fotografiado y acomodo en la zona de remate. El Encargado puede visitar la zona de custodia para supervisión de acomodo, basura, deshierbe y otros temas inherentes a su función.

<b>Revisión</b>		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 7 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

g) La **Zona de Custodia** deberá quedar bajo llave en los horarios fuera de oficina, lo anterior bajo la responsabilidad del Encargado, la copia de la llave estará a la vista de los vigilantes y con cincho con clave numérica previamente documentada por el Encargado y solo podrá romperse y utilizarse en caso de contingencia de incendio, inundación, vandalismo, robo o por ingreso de unidad de equipo pesado que deberá ser colocada directamente en la zona de custodia en compañía del vigilante. En estos casos el vigilante en turno deberá informar al supervisor el evento, colocar un nuevo cincho numerado y describir el evento en su bitácora de incidencias. El Encargado deberá validar en video DVR, cada evento que involucró la apertura de la zona de custodia e informar a la Dirección de Control cualquier incidente.

- Para permitir el acceso a la **Zona de Custodia** se deberá acreditar alguno de los siguientes escenarios:
  - Cliente comprador: Se presenta para el evento de remate en los días y horarios que corresponden a la plaza Ventura. En caso de retiros de equipo pesado que regularmente se ubican en zona de custodia, se podrá acceder con grúa cuando ya se tramita el Pase de Salida.
  - Cliente Vendedor: Se identifica como cliente vendedor con correo impreso de autorización de acceso, comúnmente para acceder a la zona de custodia para inspección de unidades.
  - Cliente Asegurado: Se autoriza vía correo cliente o ejecutivo de cuenta el acceso a zona de custodia para inspección de unidad. Los retiros de pertenencias, piezas o adaptaciones en solicitado vía sistema, en ambos casos Vigilancia debe documentar las visitas autorizadas.
  - Operativos Ventura, proveedores, autoridades y terceros: Cualquier acceso a la zona de custodia que no se incluya en los ejemplos mencionados, debe ser autorizado por el Encargado por escrito, registrando en bitácora de incidencias visitante, fecha, hora y causa.
  - Rondines: Debe realizar recorridos de seguridad cada 60 minutos a fin de validar la integridad de barda, concertina, cadillos, malla, estado físico de las unidades en custodia y que no haya intrusos.

Es importante que el Centro de Subasta cumpla con la logística de separación de unidades pegadas a barda con no menos de 3 metros de distancia entre ambas, sin hierba y que el recorrido o rondín del vigilante comience con el entorno interior de la barda o malla para validar que se encuentra íntegra sin intentos de violación.

Cuando un ladrón o intruso planea ingresar al Centro de Subasta, lo primero que hacen es planear y observar los movimientos en patio, si en este se cumple con los rondines a todo el perímetro, con lámpara en mano (recorrido nocturno) y en tiempos no mayores a 60 minutos entre un rondín y otro, el intruso o ladrón tendrá que desistir, caso contrario si el Vigilante no cumple con sus rondines o duerme en sus horarios de vigilancia.

- Custodia cerrada en fuera de horario: Cuando la infraestructura, logística y controles de movimientos en zona de custodia permiten cerrar dicha zona en los horarios fuera de oficina, se deberá seguir el siguiente protocolo:
  - Es responsabilidad del Encargado del CS cerrar la zona de custodia en los horarios fuera de oficina, lo anterior con su propia llave solo bajo su custodia.
  - El mismo Encargado debe abrir la zona dentro del horario de oficina
  - El Encargado debe asegurar el funcionamiento de la malla electrificada en la parte superior de la barda y los sensores de movimientos activados en los márgenes interiores de la barda.
  - Una segunda llave asegurada con un cincho numerado, debe estar al alcance de vigilancia para:
    - Romperse en caso de activarse la alarma y:
      - ✓ Reportar el evento a su base de control o supervisor
      - ✓ Abrir la zona de custodia para iniciar la inspección del área
      - ✓ Actuar en consecuencia conforme a protocolo en caso de intrusión
      - ✓ Documentar en bitácora de incidencias fecha y hora de apertura de la zona de custodia y el evento ocurrido
      - ✓ En la misma bitácora se deberá documentar la hora en que se cerró de nuevo la zona de custodia y el nuevo número del cincho para su control
    - Romperse en caso de ingresos de equipo pesado: Para no incurrir en costos de maniobra y/o bloquear los espacios en zona de ingreso, al ingresar unidades de equipo pesado se deberá romper el cincho numerado para dar ingreso a la unidad, el proceso de registro en bitácora y colocar nuevo cincho numerado se repite.
    - En caso de incendio, inundación, vandalismo u otras contingencias: En casos justificados de contingencia se tiene autorización de ingresar a la zona de custodia y repetir el proceso de registro en bitácora y reposición del cincho numerado.

### C. Control de ingreso y salida de Empleados y Visitantes en general

1. Horarios de visitantes: Los horarios de oficina a nivel nacional son de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, fuera de horario de oficina, no se debe permitir el ingreso de visitantes como clientes compradores, clientes vendedores, proveedores, compradores y visitantes en general.
  - a) Los empleados deben de ingresar y salir exclusivamente por el acceso principal.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 8 de 28



	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

- b) Los ingresos de empelados fuera de horario, solo se le permite al Encargado del Centro de Subasta o niveles superiores como:
- Gerente de Operaciones
  - Gerente de Seguridad
  - Directores en General
- c) El ingreso fuera de horario de otros empelados operativos, operadores de montacargas, o administrativos, solo podrán ser en compañía del Encargado del CS, o bien con autorización previa por escrito de dicho Encargado.
- d) Sin excepción alguna, toda visita de Empelados fuera de horario, debe ser reportada en incidencias.
- e) Por servicio, solo se permite el ingreso de unidades y los operadores de grúa, esto las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. Protocolo de atención: Saludar cordialmente según el protocolo de cortesía de la Empresa de Seguridad, preguntando motivo de la visita, si no hay elementos que presuman riesgos evidentes, permitir el acceso.
3. Registro en Bitácora de visitantes: Solicitar el registro en la bitácora de visitas, lo anterior aplica para empelados Ventura, Proveedores, Clientes y demás visitantes, a excepción de los operadores de grúa que entregan o recolectan unidades y quedan documentados vía sistema.
4. Tarjetón de visitante: Se le deberá proporcionar el tarjetón que lo identifique como visitante y este deberá ser devuelto a su salida. No solicitamos identificación oficial porque está la requieren para sus trámites en ventanilla.
5. Indicar zonas permitidas: Los vigilantes deben señalar a los visitantes de la zona permitida de espera en donde se le brindará la atención (ventanilla).
6. Control de Puerta: La puerta peatonal deberán permanecer siempre cerradas y el vigilante debe controlar el ingreso y salida de los visitantes.
7. Acceso restringido: El personal de vigilancia deberá dar cumplimiento a las siguientes reglas de acceso con limitantes parciales o totales:
- a) Personas en Estado inconveniente: Se deberá limitar el acceso a los visitantes en general que se presenten en estado inconveniente por los influjos de alcohol o presumiblemente alguna droga ilícita.
- b) Acceso limitado a menores de edad: Niños y jóvenes con edad igual o inferior a los 16 años, solo pueden ingresar y permanecer en la zona de atención, puja o ventanilla, por su seguridad no se les tienen permitido el ingreso a las zonas de autos en remate, aduana o custodia.
- c) No mochilas como sugerencia: Los vigilantes deben sugerir no ingresar con mochilas personales y dejarlas en sus autos, si lo anterior no es posible, se les pide asegurar que no ingresen piezas de autos ya que a su salida, se tendrá que revisar el bolso o mochila ingresada.
- Se recomienda que la revisión de mochilas sea a tacto por fuera de esta, revisando con lámpara el interior de la misma sin meter nuestras manos en el proceso y solicitando si fuese necesario que el propietario saque algunos objetos para revisar a detalle.
- d) No armas blancas y de fuego: Totalmente prohibido el acceso con armas blancas o de fuego a civiles visitantes, con excepción de las visitas de autoridades previamente autorizadas por escrito por el Encargado del CS.
- e) No drogas o alcohol: Prohibido ingresar con alcohol o drogas a todo visitante sin excepción.
8. Revisión de salida de visitantes:
- a) Los vigilantes tienen la facultad y obligación de revisar al 100% de los empleados Ventura del propio Centro de Subasta o visitantes, esto a su salida sin importar rango o puesto.
- b) Igual tienen la facultad de revisar a discreción a visitantes clientes vendedores, compradores, proveedores y demás cuando su atuendo con sacos o chamarra no nos permita validar que salga sin piezas de autos, lo anterior sin tocar a la persona y usando la paleta de detección de metales. En caso de detectar piezas, seguir el protocolo ya descrito en el apartado de Generales.
- Nota: Si el visitante solo permaneció en la zona de atención o ventanilla, sin acceso a las zonas de autos de remate, aduana o custodia, no es necesario revisar a detalle su salida, salvo sospecha justificada.
9. Visitantes para inspección de unidades:
- a) Las visitas de inspección de unidades son comunes por parte de nuestros clientes, OCRA o los propietarios directos asegurados de nuestros clientes o terceros afectados por estos, en cumplimiento a las zonas restringidas de los visitantes, el personal de Vigilancia tiene las facultades para limitar su acceso a las zonas de aduana, remate o custodia, hasta que el Encargado le entregue la autorización escrita con su nombre y firma, que comúnmente corresponde a un correo electrónico impreso con la solicitud y autorización del Cliente vendedor o Ejecutivo de Cuenta Ventura que lo representa, describiendo en este la unidad a inspeccionar y la (s) persona (s) autorizadas, lo anterior siempre y solamente en horarios de oficina.
- b) Las visitas de los clientes vendedores por trabajos de Auditoría o inventario de unidades, no debe de especificar cada unidad a inspeccionar, se les permite el acceso directo a la zona de custodia, aduana y remate para que puedan realizar su trabajo con libertad y a la vez supervisados el realizar los rondines programados.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 9 de 28

	<b>Título</b>	<b>Código</b>
	<b>Plan de Gestión de Contingencias</b>	-----

10. Visitas de Proveedores y prestadores de servicios: Incluye proveedores permanentes como Operadores de grúa para ingreso y salida de unidades, y operadores de montacargas y los ocasionales como proveedores de mantenimiento a infraestructura, carga de gas, limpieza de fosa, deshierbe, etc.

- Los proveedores y prestadores de servicios no podrán ingresar a las instalaciones acompañadas de personas no autorizadas ni recibir visitas durante su estancia en el interior del Centro de Subastas
- El personal de limpieza no podrá retirarse del Centro de Subastas dentro de su horario laboral, de lo contrario deberá reportarlo con el Encargado
- Queda prohibido el acceso de automóviles de proveedores y prestadores de servicios, salvo el caso que lo amerite con previa autorización por el responsable de la plaza

11. Visitas de autoridades oficiales:

a) Dentro del horario de oficina:

- Las visitas de autoridad no programadas con intención de ingreso al Centro de Subasta, deben ser previamente notificadas al Encargado cuando éstas se dan dentro de los horarios de oficina para que este en coordinación con la Dirección y Gerencia de Seguridad Ventura, evalúen el caso para su autorización o rechazo de ingreso
- Las visitas de autoridad programadas, deben ser del enterado por escrito del personal de Vigilancia a manos del encargado, especificando dependencia, nombre de las personas autorizadas de ingresar y zonas del Centro de Subasta a las que se puede dirigir (oficinas, aduana y/o custodia)

b) Fuera de horario de oficina:

- Las visitas de autoridad no programadas, deben ser informadas al momento a la Canina de Control, Supervisor de Vigilancia, Encargado del CS y Dirección o Gerencia de Seguridad Ventura para revisar la autorización de ingreso y descartar un robo mediante engaño (Validar credenciales del personal que se presenta y documentos)
- Las visitas de autoridad programadas se deben de evitar fuera de los horarios de oficina, las excepciones deben ser autorizadas por la Gerencia Operativa y Gerencia de Seguridad, además de definir los lineamientos de acción.

12. Estacionamiento Empleados y revisión de unidades: En casos especiales, que por ubicación, tráfico de la zona o riesgos, se le permite a los empleados el estacionamiento dentro de las instalaciones de Ventura, se deberá cumplir con el siguiente protocolo y proceso:

- a) Los autos no deben de ingresar con piezas sueltas, aún y cuando si pertenezcan al empleado, ya que al salir se presumirá que fueron sustraídas de las unidades en custodia.
- b) Si lo anterior no se pudo evitar y es por excepción, el empleado deberá informar a vigilancia al ingreso para que Vigilancia tome nota en bitácora de incidencias y que al salir el reporte sea coincidente y sin novedades.
- c) Las unidades deben ser estacionadas a la vista de vigilancia
  - La salida de las unidades debe ser revisada a detalle en:
    - Cajuela.
    - Zona de llanta de refacción.
    - Cabina interior.
    - Debajo de los asientos.
    - Guanteras y descansabrazos con espacio para guardar objetos.
- d) Si durante el proceso se descubre una pieza de auto o cualquier objeto que se presume es retirado del predio, se deberá involucrar al Encargado y en caso de ser este, al Supervisor de Vigilancia, la pieza y principalmente la persona no pueden ser retenidos en el predio contra su voluntad y solo se debe documentar el hecho en fotos y en la bitácora de incidencias.

13. Retención de civiles:

- a. A los visitantes registrados que se les sorprenda en actos ilícitos dentro de las instalaciones, deben ser documentadas, reportadas al Encargado y notificadas de inmediato al Supervisor de Seguridad para actuar como corresponda, pero NO debemos retener contra su voluntad al visitante dentro de las instalaciones de Ventura. Lo mismo aplica para empleados, proveedores, clientes y demás visitantes, que pudieran ser sorprendidos en actos ilícitos.

En caso de piezas robadas, se puede retener con el consentimiento del sospechoso, caso contrario, solo debemos notificarla en fotos, esto con la presencia y apoyo del Encargado del CS.

- b. En caso de allanamiento de morada, en donde se logre capturar al o los intrusos, esto sin poner en riesgo la integridad personal de los vigilantes, si estamos facultados para retenerlo y asegurarlo con las esposas sin causarle daños, a la par de solicitar en tiempo el apoyo a la cabina de control, supervisor de Seguridad y a la autoridad municipal, estatal o judicial.

**D. Reporte de incidencias:** El reporte de incidencias en tiempo y forma es parte importante de las estrategias de Seguridad y prevención de fraudes en Ventura, ya que de estos se derivan las acciones de investigación y correctivas a cargo de la Dirección de Control y Seguridad y la Empresa de Vigilancia.

<b>Revisión</b>		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 10 de 28

	<b>Título</b>	<b>Código</b>
	<b>Plan de Gestión de Contingencias</b>	-----

1. Tipos de incidencias: Se deberá documentar en la bitácora de incidencias y con fotos vía Ipod, cualquier situación sospechosa como:
  - a) Autos que se estacionan frente o en los alrededores del predio con persona (s) observando los movimientos del Centro de Subasta
  - b) Civiles que observan a distancia
  - c) Visitantes que llegan solicitando datos del personal interno, horarios, etc.
  - d) Empleados, Proveedores, Operadores de grúa, clientes o cualquier Civil que dentro o fuera de horario de oficina, solicitan la venta de piezas o cualquier otro acto de corrupción. (Reportar placas, tipo de unidad, vestimenta, características físicas y nombre si lo proporcionó)
  - e) Civiles que, sin autorización escrita, se les permite el acceso a las unidades en custodia o remate fuera de horario, no se permite inspeccionar unidades de manera discrecional.
  - f) Amenazas directas o vía llamada
  - g) Cobros de piso. Lo anterior sin proporcionar datos, solo que es una empresa corporativa Nacional, con inversión extranjera e integrada por las Aseguradoras de México
  - h) Daño a las instalaciones (Descripción, fotos, involucrados, acciones tomadas, estatus)
  - i) Reportes de corrupción o propinas: El manejo de dinero o propinas entre empelados de Ventura y Operadores de grúa, compradores, proveedores u otros, debe ser reportado en incidencias.
2. Evitar omisiones de reportes: No subestimar o minimizar incidente alguno que se presente durante su servicio, cada hecho debe quedar registrado en la bitácora de incidencias siendo muy específico en fecha, hora, descripción de personas, autos sospechosos incluyendo marca, tipo, color y placas, y lo ocurrido (estacionado de forma sospechosa, solicitud de piezas, amenazas, etc.).
3. Línea de Reporte de Incidencias: El Supervisor de Vigilancia, empelado del "CONTRATISTA", deberá recabar las incidencias de sus plazas generadas hasta las 8:00 a.m. para el armado de un reporte consolidado y su posterior envío vía correo a la Dirección y Gerencia de Seguridad Ventura antes de las 12:00 pm, la falta de reporte u omisiones, representa una desviación al contrato. Los reportes sin incidencias igual deben ser informados.
4. Oportunidad de los reportes de incidencias: Sin omitir el registro y reporte diario de incidencias, podrán existir casos relevantes o de alto impacto que deben ser reportados en el momento como gente armada, incendios, amenazas, inundaciones, actos de corrupción, robo u otro tipo de eventos que requieren acción inmediata.

**E. Prevención y reacción por Contingencias naturales o provocadas:** Ante cualquier contingencia provocada, se deberán seguir las recomendaciones de prevención de emergencias, manteniendo la calma, no hacer más de lo que sepa, seguir instrucciones sin asumir riesgos innecesarios. Coordinar la solicitud de ayuda externa (Policía, Protección Civil, Bomberos, etc.) y colaborar con ellos en la pronta solución de la misma. Notificar de inmediato a supervisión, y o al encargado del Centro de Subastas, solicitando instrucciones.

1. Incendio:

a) Prevención de incendios: Vigilancia deberá reportar cualquiera irregularidad relacionada con:

- Equipamiento:
  - 1 extinguidor de polvo tipo ABC de 4.5 Kg. por cada 500 metros cuadrados
  - 1 extinguidor de polvo tipo ABC de 35 Kg para la zona de ingreso y remate (un segundo extinguidor para patios con más de 20 mil metros cuadrados)
  - Extinguidores distribuidos, montados y señalizados en la barda interior del Centro de Subasta. Las unidades colindantes con barda deben tener una separación de 3 metros y nunca menos de un metro de separación en el peor de los casos.
  - Rutas de evacuación
  - Punto de Reunión
  - Anuncios de no fumar dentro de las instalaciones de Ventura
- Procesos operativos preventivos: La Operación Ventura debe cumplir durante el proceso de ingreso de unidades con:
  - Retiro de basura inflamable del interior de las unidades
  - Desconexión de terminales del acumulador
  - Búsqueda y retiro de baterías alcalinas, causantes de incendios cuando se encuentran a altas temperaturas
  - Negar la recepción de unidades con fugas de gas o combustible
  - Negar la recepción de unidades de carga tipo pipas que se encuentran siniestradas y con el tanque total o parcialmente lleno de líquido o gases inflamables. Dentro de horario el Encargado deberá notificar al ejecutivo de cuenta. Fuera de horario el vigilante deberá notificar al encargado del CS
  - Correcta logística de distribución de patio de custodia segmentado en islas con pasillos de 5 a 10 metros de separación entre las propias islas para limitar el alcance de un posible incendio
  - Acomodo correcto de unidades dentro de las islas de autos, motos y equipo pesado, con la separación requerida entre fascias y costados de las unidades para el libre tránsito entre las unidades mencionadas.
- Condiciones del predio:
  - El Centro de Subasta no debe colindar con gaseras, gasolineras o cualquier negocio o empresa con alto riesgo de incendio.

<b>Revisión</b>		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 11 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

- El predio debe estar libre de hierba verde o seca, en su caso esto debe ser reportado en incidencias. El la gerencia de Control y Normatividad la responsable no monitorear y mantener los Centros de Subasta libres de hierba.
  - Conocimientos requeridos: Se requiere una capacitación previa de Protección Civil con prácticas en el uso de extinguidores.
- b) Uso de extinguidores: Las recomendaciones mínimas para el actuar y uso de extinguidores es la siguiente:
- Verificar que el extinguidor a desmontar para su uso, marque carga completa
  - Al dirigirse el conato de incendio, girar el extinguidor de cabeza en repetidas ocasiones para agitar y remover el polvo químico
  - Ubicarse a espaldas de la dirección del viento para evitar el humo toxico
  - Colocarse a una distancia de 1 metro del fuego, máximo 2
  - Tomar el extinguidor del mango de soporte con la mano izquierda a la altura de su cintura
  - Quitar el gancho de seguridad con la mano derecha y desecharlo
  - Tomar la manguera con la misma mano derecha
  - Activar o presionar la perilla para liberar el polvo extinguidor
  - Dirigir el choro al origen o base de incendio y no a la flama
  - Aplicar el polvo en forma de “zig zag”
  - Asegurar que el fuego está controlado

**Ver anexo A:** Normas para el uso de extinguidores.

- c) Reacción en caso de incendios:
- Conato de incendio: La producción de un fuego de pequeña magnitud determina la existencia de un conato de incendio que puede ser controlado y dominado de forma directa, rápida y sencilla por el personal presente en las instalaciones, haciendo uso de las herramientas y extinguidores disponibles.  
Se trata de un incendio que puede ser completamente extinguido con la intervención del personal que reúna la capacitación suficiente para ello, lo anterior sin exponer a ningún tipo de riesgo a las personas o bienes.  
Una intervención decidida y acertada en los primeros segundos de un incendio, con los medios a nuestra disposición, es de vital importancia. No obstante, debe avisarse a los bomberos, tan pronto como se detecte el fuego aún y cuando este ya fue controlado ya que suelen reactivarse.
    - Un solo vigilante fuera de horario: En este escenario el primer paso es dar aviso a su base de control o supervisor y segundo iniciar con el proceso de combate a un conato de incendio.
    - Un solo vigilante dentro de horario de oficina, o 2 o más vigilantes fuera de horario: En este escenario un elemento debe dar aviso a su base de control o supervisor y el resto del personal de vigilancia y empelados Ventura con la capacitación adecuada, dirigirse a combatir el conato de incendio.
  - Incendio en proceso no controlable mediante extinguidores y de alto riesgo a la integridad de los vigilantes y empelados: En caso de incendios consumados, no controlables por el personal interno capacitado y de alto riesgo por los gases y el propio fuego, no debe ser combatido ni exponerse a riesgos innecesarios, en estos casos la oportunidad y seguimiento a las llamadas de auxilio y evacuación del personal y visitantes es la prioridad.
  - Pirotecnia: En días festivos con uso tradicional de pirotecnia, el Vigilante deberá estar atento para que no se usen en los alrededores del CS, en su caso, debe solicitar a los civiles alejarse explicando los riesgos que ello implica para todos, a falta de éxito, solicitar el apoyo a Seguridad Publica y documentar en foto a las personas involucradas y reportar en bitácora.
  - Notas adicionales:
    - No abrir una puerta que esté caliente si el fuego está cerca y en caso de tener que hacerlo, siempre con cuidado y muy despacio.
    - Si la ropa se incendia no hay que correr sino tirarse al suelo y rodar.
    - En caso de que la persona se encuentre atrapada en una habitación, almacén o similar debe cerrar todas las puertas y colocar trapos húmedos en todas las rendijas por las que pueda colarse el humo.
    - Si fuese necesario atravesar una zona amplia, con mucho humo se debe avanzar inclinado por que la temperatura es más baja a nivel del suelo. También hay que colocarse un paño húmedo cubriendo la nariz y la boca.

## 2. Inundación:

Cuando se pronostique, presuma o presente una inundación en la locación del Centro de Subasta en cuestión se deberá de actuar bajo las siguientes recomendaciones mínimas:

- a) Reporte: Vigilancia dar aviso a su base de control y/o Supervisor de zona y este a la par del Encargado del Centro de Subasta deberá avisar a la Gerencia de Control y Seguridad
- b) Acciones preventivas: Antes de presentarse el evento de inundación o durante si no fue posible anticiparlo se deberá:

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 12 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

- Asegurar que la parte baja del patio cuenta con los desagües naturales
- Retirar la basura en patio que pudiese obstruir la salida del agua
- Contar con un mazo que permita generar un boquete en la barda para incrementar la salida del agua acumulada
- Bajar la palanca o fusibles de suministro de energía eléctrica
- Desconectar el equipo de cómputo y colocarlo en el punto más alto disponible de la oficina como archiveros o escritorios. Si fuese fuera de horario de oficina, se deberá presentar el encargado para abrir la oficina y bodega.
- Si la zona tiene antecedentes de inundación o la contingencia es de alto impacto como huracanes o tormentas tropicales se deberá retirar del CS lo siguiente por orden de importancia a una zona segura y bajo custodia confiable:
  - Archivo permanente
  - Expedientes de Venta
  - Efectivo y fichas de deposito
  - CPU's, Lap Top y accesorios (monitor, teclado, ratón, No brake, etc.)
  - Multifuncionales, scanner y otros equipos
  - Ipad's, Ipod's y cargadores
  - Artículos de valor

### 3. Sismo:

- a) Mantén la calma, tranquiliza a los que en ese momento estén contigo, piensa bien tus acciones antes de proceder.
- b) Aléjate de las ventanas y escaleras, de los objetos calientes y eléctricos; de los objetos colgantes, así como muebles que puedan caer.
- c) Si existe el riesgo de que se desprenda algún techo, muros o que caigan objetos suspendidos, colócate bajo un mueble resistente (mesa, escritorio etc.)
- d) Si es posible, bajar la palanca o fusibles de la energía eléctrica y cierre las llaves de gas.
- e) Conservar la calma si te encuentras en un edificio elevado, no trates de salir y espera a que transcurra el sismo.
- f) No uses el ascensor o escaleras. (NA para Centros de Subasta)
- g) Evacuar el lugar si es necesario, con rapidez y orden, pero sin correr.
- h) Tranquilizar a las personas que puedan perder la calma.
- i) Ayudar a las personas disminuidas o impedidas.
- j) No utilizar montacargas
- k) Acudir al punto de reunión que en caso de los Centros de Subasta es frente a la puerta de ingreso de unidades

### 4. Amenazas:

- Amenaza presencia: En caso de ser visitados por la delincuencia organizada, los vigilantes deberán seguir las siguientes recomendaciones mínimas:
  - No permitir el acceso a las instalaciones
  - No confrontar
  - Escuchas sus peticiones e informar que sus demandas serán informadas
  - No proporcionar información y datos de sus empleados
  - Si informar que es una empresa que brinda sus servicios a nivel nacional, con accionistas de origen extranjero (Estados Unidos) en sociedad con las principales aseguradoras de autos de México
  - Solo si se pregunta, informar que no se maneja efectivo, todo es pagado vía bancaria (cheque, transferencia, etc.)
  - Informar que el Centro de Subasta es monitoreado las 24 horas del día desde una oficina remota
  - Al retirarse, informar a su base de control y/o supervisor
  - Tomar las precauciones necesarias para los ingresos y salidas de unidades posteriores al evento
- Amenaza telefónica: En caso de llamadas de extorsión o amenazas seguir las siguientes recomendaciones mínimas:
  - No proporcionar datos personales
  - Colgar la llamada sin confrontar
  - Reportar el evento a su base de control o supervisor en caso de vigilantes y a la Gerencia de Control y Seguridad Ventura en caso de empleados

### 5. Robo:

- Robo de piezas detectadas mediante rondín de vigilancia: Se deberá documentar en fotos y reportar en incidencias. Incluir daños.
- Robo sin violencia por intrusión al predio: El evento deberá ser reportado al momento para brindar el apoyo y posterior investigación del evento. Lo anterior no debiese de ocurrir si se cumple con los rondines en tiempo y forma.
- Robo con violencia y sometimiento de elementos: En caso de Centros de Subasta con CCTV y monitoreo 24/7, se solicitará el apoyo inmediato a las autoridades locales y posterior aviso a los supervisores de vigilancia y Gerencia de Seguridad Ventura.

6. Nociones básicas de primeros auxilios: Lo primero que hay que hacer es proteger el lugar del hecho y la persona accidentada, para evitar males mayores, o riesgos a terceros. Valorar si el accidentado esta inconsciente, si respira y tiene pulso y no moverlo hasta que llegue el personal especializado. Recuerda siempre pedir ayuda al Encargado del Centro de Subasta y Custodia.

**F. Archivo Permanente:** El personal de vigilancia deberá de tener bajo su custodia, de forma ordenada y total responsabilidad el archivo permanente que deberá integrar de forma cronológica las siguientes carpetas:

1. Retiro de unidades compradores y clientes
2. Retiro de piezas
3. Visitas de inspección autorizadas

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 13 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

4. Retiro de activos
5. Documentos propios de la empresa de seguridad (Registros, autorizaciones, etc.)

### III. PROCESOS OPERATIVOS DE VIGILANCIA

#### A. Línea de reporte en funciones operativas:

1. Las funciones operativas de vigilancia representan un servicio que el área de Seguridad Ventura brinda al área de Operaciones Ventura como esta última nos indique en temas de:
  - a) Aplicar cuadro de criterio para ingreso o rechazo de unidades por temas de inventario de piezas
  - b) Validar coincidencia de datos –principalmente el VIN- en unidad que ingresa o salen del predio. Documentos contra unidad física
  - c) Cotejar el inventario de piezas con pluma roja
  - d) Firmar el inventario al concluir el proceso
  - e) Reportar en dicho documento faltantes las inconsistencias entre lo que indica el inventario y la unidad revisada
  - f) Llenado de Formato Único de Inventario (FUI)
  - g) Llenado de sobre
  - h) Fotos de ingreso fuera de horario vía Ipod
  - i) Validar que el pase de salida corresponda a la unidad que físicamente de está entregando (VIN principalmente)

**B. Ingreso:** La función de vigilancia tiene a cargo procesos de control de alto impacto relacionadas con la correcta aplicación de los criterios escritos para recibir o rechazar unidades, la validación de la coincidencia entre los documentos y la unidad, la validación del inventario de piezas, supervisión del actuar del operativo Ventura, entre otras funciones que a continuación se detallan de manera cronológica:

#### 1. Ingresos en horario de oficina:

- a. Solicitud de ingreso de unidad: Arriba el operador de grúa al CS, este se dirige a la ventanilla de atención y entrega los documentos de ingreso al vigilante (Inventario, orden de admisión, en su caso folio de arrastre, u otros documentos adicionales).
- b. Turno de atención: El Vigilante atiende al operador de grúa por ventanilla de atención sin brindar el acceso por cuestiones de seguridad. Le recibe los documentos de ingreso de unidad y le proporciona folio de atención.
- c. Cuadro de criterios de ingreso o rechazo de unidades: Cada cliente vendedor de Subastas Ventura, define sus propios criterios para la recepción o rechazo de sus unidades por ingresar y dichos requerimientos son plasmados en el Cuadro de criterios para rechazo o ingreso de unidades que le son proporcionados a cada vigilante.

En primera instancia se valida que el cliente que desea ingresar la unidad al CS de Ventura, este contemplado en dicho cuadro, ya que es común que otras aseguradoras que no son clientes, mandan sus unidades por error y deben ser rechazadas

En segunda instancia se valida el inventario recibido (original, copia, completo, legible, inventario de taller, grúa, etc.) y determinar conforme a cuadro su ingreso o rechazo.

En caso de rechazo, dentro de horario de oficina se deberá informar al encargado del CS para que, por su medio, se reporte al ejecutivo de cuenta del cliente para que este confirme vía correo electrónico el rechazo o ingreso por excepción. A la par, el vigilante deberá informar al operador de grúa que, por política del cliente vendedor en temas de inventario, se requiere espere unos minutos para obtener autorización de ingreso.

Para que vigilancia pueda ingresar la unidad que no cumple con el cuadro de criterios, deberá recibir el correo impreso de autorización o escrito del encargado del CS, este documento se guarda en el archivo permanente y se solicita al operativo Ventura documento en SIS / Ipod la autorización en fotos adicionales.

Los errores cometidos en la aplicación de este proceso pueden derivar el quebranto o costo a cargo de la Empresa de Seguridad por servicios de grúa comúnmente locales de bajo costo y otros de mediano y alto costo al ser arrastres foráneos o de equipo pesado.

**Ver anexo B:** Cuadro ejemplo no actualizado de recepción de unidades (el actualizado es el que proporcione el Encargado de CS)

- d. Validación de VIN: Al ingresar la unidad el vigilante es el primer filtro para asegurar que el VIN descrito en el inventario u orden de admisión, es coincidente para continuar con el proceso de ingreso.

Si este es distinto, se debe notificar al Encargado para su rechazo o autorización aclaratoria por escrito con firma del encargado para recibir unidades con VIN distinto. En algunos casos se trata de unidades recuperadas de robo y remarcadas.

Nota: Cualquier rechazo confirmado, debe ser documentado en la Bitácora de incidencias con la mayor cantidad de datos posibles como: Fecha, hora, Compañía de grúa, nombre operador de grúa, cliente vendedor que envía la unidad, Tipo, VIN, marca, modelo y color de la unidad, motivo de rechazo y vigilante que atendió. El evento debe ser reportado en el consolidado de incidencias.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 14 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

- e. Escaneo del folio de arrastre: En caso de arrastres realizados por Ventura, es importante supervisar que el Operativo escanee el folio de arrastre Ventura.

El operativo que Escanea debe validar que los datos de unidad sean coincidentes con los documentos de ingreso y la misma unidad. En caso de diferencias el operativo debe involucrar al encargado para su aclaración y autorización de ingreso.

- f. Bitácora de ingreso de unidades: Confirmado el ingreso, se realiza el registro en la bitácora de ingresos de unidades, en la que se deberá describir:

- Fecha y hora
- Cliente vendedor
- Siniestro
- Compañía de grúa y placa
- Operador de grúa
- VIN
- Marca
- Modelo
- Color
- Vigilante

- g. Acomodo de unidad: Después de que el Operativo Ventura recaba datos de unidad en Ipod y efectuar las fotos de grúa con unidad y catalizados, se le solicita bajar la unidad en la zona de Aduana con una separación entre unidades que permita su fotografiado con calidad. Lo anterior si el espacio y logística de patio lo permite.

- h. Validación de Inventario: A la par en que el operativo recaba datos y fotos en Ipod, el Vigilante procede a validar que lo descrito en el documento de inventario sea coincidente con la unidad física, para lo anterior se deberán seguir las siguientes reglas:

- La validación del inventario siempre debe realizarse con pluma de tinta roja, lo anterior para distinguir entre las anotaciones originales y las propias
- No debemos re escribir o anotar sobre marcas o descripciones originales para no contaminar el documento original, se deben buscar espacios disponibles
- Si el inventario es coincidente no hay que marcar cada renglón con un "ok" o "paloma"
- En caso de diferencias, hay que dejar la anotación en el renglón por el faltante o diferencia contra el inventario
- Si las casillas no están llenas con un "Si" o un "No" y la pieza SI existe, si debemos de marcar el SI con rojo, por el contrario, si la pieza no existe, no hay nada que anotar o reportar
- En caso de piezas o artículos personales como lentes, paraguas, cajas de bocinas, amplificadores, pantallas DVD adaptadas en cabeceras, etc., que ingresan en físico, pero no se detallan en el inventario, el vigilante debe describirlo en el inventario con tinta roja
- Al finalizar la validación, el vigilante debe de registrar fecha, hora, su nombre completo y firma en el inventario y recabar de igual manera placas de la grúa, nombre y firma del operador de la misma. En caso de diferencias en contra o faltantes, se le debe notificar al operador de grúa, todo lo anterior con tinta roja
- El Vigilante debe supervisar y exigir que el Operativo Ventura tome la totalidad de las fotos, en caso de observar omisiones, se reporta en incidencias.
- Validar que la llave o llaves, fueron colocadas al volante con el cincho.

- i. Llenado del Formato Único de Inventario (FUI): El Vigilante deberá llenar con tinta roja el FUI, marcar las principales piezas de inventario bajo control especial, firmar el documento y recabar firma del operador de grúa. En el formato anexo se anexa un ejemplo de su llenado en tinta roja. El sobre con los documentos que lo integran,

**Ver Anexo C:** Formato Único de Inventario

- j. Sello de unidad recibida: El vigilante cuenta con un sello de "Unidad recibida en Ventura" el cual debe utilizarse bajo las siguientes reglas:

- Antes de plasmar el sello, el Vigilante debe validar y asegurar que el documento describe la misma unidad ya recibida, este simple proceso es de alto riesgo e impacto económico si por error o como víctimas de fraude, reconocemos de recibido un auto, moto o equipo pesado que nunca llego físicamente a nuestras instalaciones y por el cual tendremos que responder con cargo a vigilancia.
- Se debe de plasmar el sello con nombre y firma del vigilante
- Este sello debe ser en un documento que describe el VIN y generales de la unidad recibida, comúnmente en el vale de grúa u orden de arrastre
- Si el Operador de grúa exige el sello en un inventario lo debemos de rechazar, ya que es un documento que puede ser modificado después de sellado, si no tiene otro documento, el vigilante deberá llenar el formato definido con los datos de la unidad y plasmar el sello, su nombre y firma.

**Ver Anexo D:** Formato para sello de unidad recibida

Si el operador de grúa insiste en obtener sello en inventario, se solicita apoyo al operativo para recabar copia del inventario ya trabajado y firmado por el operador de grúa para entregárselo sellado.

Es importante conocer y saber explicar al operador de grúa que:

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 15 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

- el inventario trabajado y firmado con tinta roja es fotografiado al final y en su presencia,
- que dicha foto no puede ser borrada ni modificada en el Ipod y el sistema Ventura,
- que después de la foto del inventario sigue la foto de su rostro y el del vigilante u operativo y en esa etapa ya no es posible regresar a tomar de nuevo la foto en inventario,
- que las fotos de la unidad y dicho inventario sirven de evidencia para cualquier aclaración futura en beneficios del mismo, vigilancia y Ventura.

Reporte de incidencias: El vigilante debe estar atento a las maniobras de la grúa sin que se cause daños a la unidad ingresada, otras ya en zona de Aduana o a las instalaciones de Ventura, en su caso lo deberá documentar y reportar en el momento al Encargado y documentar en Bitácora. Cualquier otro tipo de incidencia por procesos inadecuados u actos de corrupción, debe ser reportada bajo el mismo esquema.

- k. Ingresos de Equipo pesado: Los ingresos de este tipo de unidades, son trabajados en la zona de aduana y su acomodo en horario de oficina es bajo la responsabilidad y compañía del Operador de Ventura, en su caso, Vigilante es observador del proceso si no tiene otros servicios por atender.
2. Ingresos fuera de horario de oficina: El proceso fuera y dentro de horario es similar en la mayoría de sus etapas, para simplificar su entendimiento vamos a describir solamente los 2 agregados operativos bajo la responsabilidad de Vigilancia y algunas reglas adicionales:

- a. Escaneo del folio de arrastre: Es importante cubrir esta función de escaneo del folio de arrastre Ventura, ya que su incumplimiento involucra la duplicidad de los ingresos en el sistema de Ventura con una serie de reprocesos administrativos.

El vigilante debe validar que los datos arrojados en Ipod sean coincidentes con los documentos de ingreso y la misma unidad física. en caso de diferencias ver el siguiente apartado de reglas fuera de horario.

- b. Ingreso en Ipod fuera de horario: Los ingresos fuera de horario deben ser documentados vía Ipod con el previo registro del usuario y password asignado al vigilante.
- c. Llave con cincho: El vigilante deberá colocar y fotografiar la llave con cincho al volante.

**Anexo E:** Guía SV Inventarios fuera de horario

- d. Ingreso de Equipo pesado: El vigilante deberá acompañar e instruir el correcto acomodo de la unidad de equipo pesado, lo anterior conforme a las reglas e instrucciones recibidas del Encargado. Cualquier incidente o daño debe ser reportado en bitácoras y el encargado en el momento.

En patios con malla cerrada en fuera de horario de oficina, se deberá romper el cincho numerado que integra la llave del candado y está disponible para apertura en caso de contingencia o ingresos de equipo pesado. En la bitácora de incidencias se debe registrar el número del cincho roto, causas de uso, horario en que permaneció la zona de custodia abierta y el nuevo cincho numerado para el control de cada evento.

- e. Reglas particulares para los ingresos fuera de horario:

- Rechazo por no cumplir con el cuadro de criterios
- VIN no coincidente
- Datos de folio de arrastre no coincidentes

Si al ingresar la unidad, se presenta uno o todos los casos anteriormente descritos, el Vigilante deberá llamar al Encargado del CS para recibir instrucciones, a su vez el Encargado deberá recabar autorización o rechazo del ejecutivo de cuenta, en caso de obtener autorización, el Encargado deberá autorizar directamente al vigilante vía WhatsApp o SMS, esto bajo un esquema provisional a la autorización escrita a entregar en horario de oficina

Si alguna de las partes está limitada a enviar o recibir mensajes escritos en celular, deberá ser autorizado por la Gerencia o Dirección de Seguridad y Control. El personal operativo y de seguridad Ventura debe de estar localizables las 24 horas del día y los 365 días del año.

El vigilante debe documentar el evento en la Bitácora de incidencias.

- f. Llenado de sobre de ingreso: Se deberá llenar el sobre en tinta roja con los datos disponibles y requeridos a vigilancia.

**Ver Anexo F:** Sobre de Ingreso

- g. Entrega del sobre: El sobre y los documentos que lo integran, debe ser entregado directamente al Encargado del CS sin intermediación del Operativo que participo en el ingreso.

**C. Remate**

1. Se permitirá el acceso a compradores durante el horario estipulado, previo registro en bitácora de visitas conforme a reglas y procesos ya descritos en el presente documento, apartado II, C "Control de ingreso y salida de Empleados y Visitantes en general"
2. Los compradores deben ser dirigidos y permanecer en la zona de puja y atención a clientes
3. Control de llaves: Antes de permitir el acceso de compradores a la zona con las unidades en remate, vigilancia deberá hacer un inventario de NIU's con llaves. Al finalizar la presencia de compradores en zona de remate, se valida que no haya faltantes, si los hubiese, se deberán revisar las llaves de los compradores sin previo aviso o motivo.

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 16 de 28



	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

4. Conforme al horario de remate de cada zona, el Encargado debe definir a los vigilantes, el horario para permitir el acceso a los compradores a la zona de autos en remate.
5. En la etapa anterior, siempre deberá haber al menos un vigilante observando el actuar de los compradores
6. En caso de unidades de equipo pesado en remate, que por sus condiciones no pueden ser trasladadas a la zona de remate, el vigilante debe coordinar la visita en grupo de los compradores interesados.
7. Concluido el horario establecido por el Encargado, el vigilante solicita a los compradores regresar a la zona de puja. No se permite regresar a la zona de autos en remate.
8. Los compradores no podrán ingresar sus vehículos particulares al Centro de Subastas.
9. Una vez terminados los horarios de Remate, desalojará a los compradores asegurando el pago de garantías de los compradores Virtuales.
10. Se tienen las facultades para revisar con previo permiso a aquellos compradores con bultos bajo su ropa. En su caso se le pide nos muestre sus pertenencias en bolsas y llaves de sus coches, las cuales deben ser coincidentes en marca.
11. Si se detecta el retiro de piezas se informa al encargado. El evento debe ser documentado en fotos y bitácora de incidencias y bajo ninguna circunstancia, no debemos retener al comprador detectado con piezas sospechosas para evitar denuncias de secuestro, el asunto debe ser aclarado bajo su propia voluntad.

#### D. Salida

1. Horario permitido: La salida de unidades solo es posible en horario de oficina y en presencia del personal Ventura
2. Solicitud de salida: La Persona Autorizada para el Retiro de la Unidad (PARU) se presenta en ventanilla e informa al guardia que requiere ser atendido para la entrega de unidades para retiro cliente o comprador, el PARU pudiese o no traer impreso el formato de Folio de Retiro o solo informar el número de control.
3. Ingreso a ventanilla administrativa: Conforme al proceso y control de visitantes, el vigilante le solicita registrarse en bitácora y lo dirige a la zona de puja y ventanilla administrativa para que le generen su pase de salida
4. Pase de Salida: El PARU deberá proporcionar a vigilancia un Pase de Salida y el Vigilante deberá validar que:
  - a. El documento cuenta con sello Ventura, nombre y firma del Encargado del Centro de Subasta, caso contrario el documento es invalido
  - b. Que el PARU descrito en el documento, es quien se identificó y registro en bitácora. Es posible que el PARU sea no una persona física (operador de grúa o comprador), sino una persona moral (Empresa de grúa), o bien, "A quien corresponda" y se presente sin distingo.
  - c. El Documento debe recabar firma de recibido del PARU
5. Ingreso de grúa: Validado lo anterior, el vigilante permite el ingreso de la grúa para el retiro de la unidad. La unidad a retirar debe estar en la zona de remate si es comprador, o en la zona de ingreso si es cliente propietario.
6. VIN Coincidente: Es muy importante que el Vigilante valide que la unidad descrita en el Pase de Salida es la que se entregue validando principalmente el VIN o serie de la unidad y datos generales como marco y modelo. Si no es coincidente no se permite el retiro y se informa al encargado para aclarar y corregir el caso. En su caso se debe entregar la unidad correcta, en caso de VINs especiales o remarcados, se deberá autorizar por el Encargado por escrito y reportar en incidencias para su posterior validación del caso.
7. Revisión de unidad: El PARU puede revisar la unidad antes de subirla a la grúa, y si está conforme se le pide que firme de conformidad en el Pase de Salida, caso contrario se informa al encargado, para aclarar la inconformidad en ese momento.
8. Retiro de grúa y unidad: Se debe validar que la unidad es retirada con las piezas sueltas que le corresponden por tipo de impacto y marca, de igual forma la cabina de la grúa debe ser revisada para asegurar no lleve piezas que no le corresponden. Cualquier contingencia debe ser documentada en fotos, involucrar al Encargado y reportar en incidencias.
9. Equipo Pesado: los retiros de equipo pesado deben ser acompañados por el Operativo Ventura. En plazas con un solo Encargado, lo puede hacer el vigilante.
10. Archivado de Pase de Salida: El Pase de Salida debe ser archivado en orden cronológico, ya que es el único respaldo que se cuenta en vigilancia para demostrar que la unidad salió con autorización del Encargado o Administrativo Ventura.
11. Bitácora de unidades: Se deberá registrar en la bitácora de salida de unidades los siguientes datos:
  - Fecha y hora
  - PARU
  - Compañía de grúa y placa
  - Operador de grúa
  - NIU
  - VIN
  - Marca
  - Modelo
  - Vigilante

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 17 de 28

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

#### E. Retiro de piezas

1. Solicitud de ingreso a Patio: La Persona Autorizada para el Retiro de Piezas (PARP), se presenta en ventanilla de vigilancia e informa su visita para retiro de piezas
2. Ingreso: Conforme a proceso se registra en bitácora y se canaliza a la ventanilla de administración Ventura
3. Autorización Ventura: La PARP presenta a vigilancia el Pase de Retiro de Piezas con nombre y firma del Encargado o Administrativo Ventura con sello de la compañía, si no cumple lo anterior el formato no tiene validez.
4. Proceso de retiro a cargo de Vigilancia:
  - a. El vigilante acompaña a la PARP a la unidad descrita
  - b. El Vigilante debe validar que el VIN y NIU de la unidad descrita corresponde a la unidad física a realizar el retiro
  - c. Debe supervisar que solo se retiran las piezas autorizadas y cumplir con la indicación del formato respecto a si es un retiro CON o SIN reposición de piezas, si esto no lo especifica, se detiene el proceso y reporta al Encargado para que se confirme por escrito en el mismo formato.
  - d. Con las piezas retiradas adaptadas y en su caso colocados los reemplazos de agencia (rines, llantas, estéreos, etc.), la PARP le debe firmar de conformidad el formato de Pase de Retiro de Piezas y validar nombre y firma en su Identificación oficial.
  - e. El Vigilante que participa plasma nombre y firma en el mismo formato
5. Archivo del documento: El formato firmado por el Encargado / Administrativo, PARP y Vigilante, se archiva en original por el personal Ventura y le proporcionan copia a Vigilancia. El documento en copia debe ser debidamente guardado en el archivo permanente de Vigilancia.
6. Bitácora de Incidencias: Se documenta en bitácora de incidencias el retiro de piezas con los datos generales del evento (VIN, NIU, PARP, piezas retiradas, etc.)

**Anexo G:** Ver formato de retiro de piezas


- F. **Recepción de documentos:** Fuera de horario de oficina el personal de vigilancia deberá brindar el apoyo para la recepción de documentos que normalmente se reciben de los proveedores de mensajería, dentro de horario de oficina se reciben en ventanilla por el personal Ventura.
- G. **Estacionamiento exterior:** El personal de vigilancia deberá estar atento del correcto estacionamiento de los visitantes y grúas en espera, evitando invadir zonas prohibidas o bloquear el tráfico o el ingreso y salida de las grúas de las instalaciones de Ventura.
- H. **Grúas en espera:** El personal de vigilancia deberá informar al Encargado cuando detecte que hay una segunda o más grúas en espera de recibir el servicio de ingreso o retiro de unidades.

Se deberá cumplir con la entrega de turnos de servicio a las grúas de ingreso, pero se atienden conforme van llegando para ingresos o salidas de unidades.

#### I. Retiro de activos:

1. Los activos fijos de la compañía como:
  - a. Mobiliario y equipo de oficina:
    - Escritorios
    - Sillas
    - Bancas
    - TV's
    - Abanicos
    - Archiveros
    - Teléfonos
    - Microondas
    - Frigo bar
    - Otros
  - b. Equipo de cómputo:
    - Monitores
    - CPU's
    - Impresoras
    - Modem
    - Ipads
    - Ipods
    - Otros
  - c. Herramientas de trabajo:
    - Arrancador de batería
    - Herramienta
    - Barretas
    - Compresor
    - Planta de corriente
    - Otros

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 18 de 28

	Titulo		Código
	Plan de Gestión de Contingencias		-----

- d. Artículos varios
- Artículos de limpieza
  - Papel de baño
  - Papelería de oficina
  - Otros
2. No podrán ser retirados del Centro de Subasta sin un documento por escrito del Encargado del Centro de Subasta con descripción del artículo a retirar, motivo del retiro, fecha, sello de Ventura, nombre completo y firma de este.
  3. El personal de vigilancia debe cumplir con el guardado del documento en su archivo permanente e informar el evento en incidencias para enterado de la Dirección y Gerencia de Seguridad Ventura.
  4. El retiro de Montacargas propios o de proveedores, o sus accesorios como cuchillas o cadenas, también deben ser autorizados por escrito por el Encargado
  5. En caso de visitantes que ingresen con Lap Top o Ipads, deben documentar en la bitácora de visitas el tipo de equipo, marca y terminación serial para que a su salida pueda ser retirada, en caso de omisión de registro al ingreso, lo debe autorizar el Encargado por Escrito.

**“EL CONTRATISTA”**

**“EL CONTRATANTE”**

---

**Empresa.  
Representante**

---

**SUBASTAS VENTURA S.A. DE C.V.  
ENRIQUE FABIAN DAVILA**

## Anexo A: Normas para el uso de extinguidores



## Anexo B: Cuadro de criterios para el ingreso o rechazo de unidades



CUADRO DE CRITERIOS PARA RECEPCIÓN O RECHAZO DE UNIDADES

Si la unidad se presenta con:

12/10/2015

Cliente	Orden de valuación / recepción			Check list de Inventario				
	Original	Copia	Sin Orden	Original	ó Copia	Inventario SV	Inventario de la Grúa ó Taller en original	Sin ningún Check list o ilegible / Criterios Específicos
ASEGURADORA INTERACCIONES, S.A. G.F.I.	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	N/A	Con vo.bo. Del ejecutivo de cuenta	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
AXA SEGUROS S.A. DE C.V.	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	N/A	Con vo.bo. Del ejecutivo de cuenta	I. Puede ingresar con ok de Ejecutivo vía correo II. Unidades inundadas no valuadas rechazar ingreso
SEGUROS EL AGUILA	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	Ingreso	N/A	Ingreso	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
BANCO AZTECA, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MULTIPLE	N/A	N/A	N/A	Ingreso	Rechazo	N/A	Con vo.bo. Del ejecutivo de cuenta	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S. A. (BANORTE)	N/A	N/A	N/A	Ingreso	Rechazo	N/A	Con vo.bo. Del ejecutivo de cuenta	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
COMERCIALIZADORA DE LÁCTEOS Y DERIVADOS SA DE CV	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Ingreso	N/A	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
ASISTENCIA VENTA AUTO	N/A	N/A	N/A	Ingreso	Rechazo	N/A	Con vo.bo. Del ejecutivo de cuenta	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
LEASEPLAN	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Ingreso	N/A	No se reciben unidades en caso de presentarse con una placa, sin placas o sin tarjeta de circulación
GE CAPITAL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Ingreso	N/A	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
ESTAFETA MEXICANA, S.A. DE C.V.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Ingreso	N/A	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo
ESTAFETA SERVICIOS DE APOYO, S.A. DE C.V.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Ingreso	N/A	Puede ingresar con vo.bo. de Ejecutivo vía correo

	Titulo		Código
	Plan de Gestión de Contingencias		-----


## Anexo C: Llenado correcto de Formato Único de Ingresos (FUI)

### Guardia de Seguridad:

- 1.- Colocar en el campo debajo del nombre “**Centro de Subastas**” en nombre de la unidad a que corresponda, ejemplo “**CS Acapulco**”
- 2.- **Datos de la unidad**; Colocar los datos que se solicitan en los campos designados como marca, modelo, año y color.
- 3.- En el apartado **Revisión de Piezas** se deberá marcar el tipo de inventario con el que ingresa la unidad:
  - a) Inventario Cliente: Corresponde al documento emitido por las compañías de seguro (eje. AXA, Qualitas, HDI, etc.)
  - b) Otro: Documentos emitidos por talleres, inventario de grúa, inventario Ventura, orden de admisión.
- 4.- En el apartado **Diferencias vs Inventario** es importante especificar si se encuentra o no la pieza ya que refuerza las diferencias que se identifiquen en el inventario proporcionado por el operador de grúa.
- 5.- En el campo designado como “**entrega**” el operador de grúa deberá colocar su nombre y firma de conformidad con el inventario.
- 6.- En el campo designado como “**recibe**” vigilante deberá colocar su nombre y firma de conformidad con el inventario.

Ver imagen siguiente página:

## Formato Único Ingresos (FUI)

CENTRO DE SUBASTAS 

**FORMATO ÚNICO DE INGRESO (FUI)** 1

**VIGILANCIA** CLIENTE

FECHA DE INGRESO / HORA DE INGRESO  DÍA  PM / HORARIO NORMAL  FUERA DE HORARIO

**DATOS DE LA UNIDAD**

NO. 2 / MARCA 3 / MODELO / AÑO / COLOR

**REVISIÓN DE PIEZAS**

TIPO DE INVENTARIO / CLIENTE  OTRO

**INGRESO**

	DIFERENCIA AL INVENTARIO		SI EL OPERADOR ENCUENTRA QUE ALIMENTÓ LA UNIDAD AL MOTOR/AL LUGAR DE UNIDAD	
	S	NO	S	NO
EL REC. PRINCIPAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
COMPUTACION DE MOTOR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CLAVETA DE ROTACION	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
BAJAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ESTRIBO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CATALIZADOR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CLAVETA / BIEL / TAPONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESPESIA 5 / NOMBRE Y FIRMA

ESPESIA 6 / NOMBRE Y FIRMA

**ENCARGADO DEL CENTRO DE SUBASTAS** / **VALIDACIÓN DEL PROCESO DE SUBASTA**

**DATOS EN SIS CONTRA DOCUMENTOS (EN SU CASO CORRUIA EN SIS Y RETORALMENTE AL EQUIPO)**

	DIFERENCIA AL INVENTARIO		SI EL OPERADOR ENCUENTRA QUE ALIMENTÓ LA UNIDAD AL MOTOR/AL LUGAR DE UNIDAD	
	S	NO	S	NO
CENTRO DE SUBASTAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	FOLIO DE CLAVES	<input type="radio"/>
PROPIETARIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	MARCA	<input type="radio"/>
MODELO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	MODELO	<input type="radio"/>
SI CONTACTO POR ALGORITMO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	AÑO	<input type="radio"/>
SI ES NO ESPECIFICAR			COLOR	<input type="radio"/>

**OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE FOTOS Y VIDEO**

	OPORTUNIDAD		CALIDAD		COMENTARIOS
	S	NO	S	NO	
INCLASO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
INFORMADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
CLASADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**INSPECCIÓN FÍSICA DE LA UNIDAD**

	OPORTUNIDAD		CALIDAD		COMENTARIOS
	S	NO	S	NO	
CLASADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ACOMODO EN PISO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ROTILADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ACTIVO DE BATERIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
DESCONEXIÓN TERMINALES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ACTIVO DE COMBUSTIBLE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

NOMBRE Y FIRMA / ENCARGADO CENTRO DE SUBASTAS / NOMBRE Y FIRMA

	<b>Título</b>	<b>Código</b>
	<b>Plan de Gestión de Contingencias</b>	-----

## Anexo D

<b>Descripción de la unidad recibida:</b> Marca: _____ Tipo: _____ Versión: _____ Año: _____ VIN: _____	<b>Sello:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
--	---

<b>Descripción de la unidad recibida:</b> Marca: _____ Tipo: _____ Versión: _____ Año: _____ VIN: _____	<b>Sello:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
--	---

<b>Descripción de la unidad recibida:</b> Marca: _____ Tipo: _____ Versión: _____ Año: _____ VIN: _____	<b>Sello:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
--	---



	Titulo		Código
	Plan de Gestión de Contingencias		-----

## Anexo E

Ver Manual anexo

Guia SV\_Inv Fuera de Horario\_15

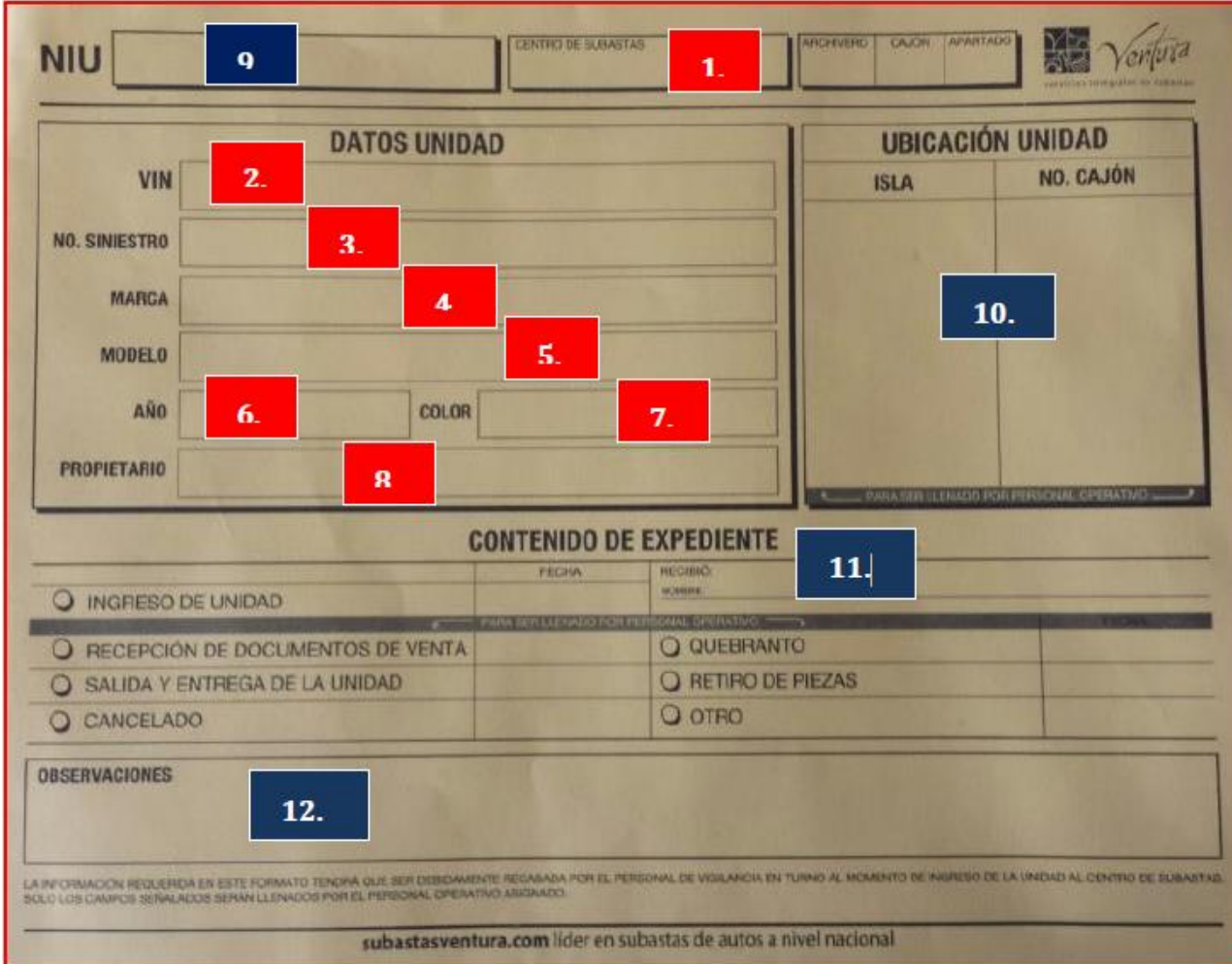
## Anexo F: Sobre de Ingreso


### Sobre Amarillo de documentación

El llenado del sobre amarillo es importante para la identificación de los documentos que corresponde a cada unidad por lo que se debe cuidar el correcto registro de los siguientes datos:

#### Guardia de seguridad es responsable del registro de los siguientes datos:

- 1.- Nombre del Centro de Subastas donde se realiza el llenado del sobre.
- 2.- Colocar en número del VIN a que corresponda la unidad
- 3.- Anotar el tipo de siniestro del que fue objeto la unidad.
- 4.- Colocar la marca del vehículo (FORD, INTERNATIONAL, DODGE, etc.)
- 5.- Colocar en este campo el tipo de unidad que ingresa (SUV, Pick-Up, deportivo, sedán, etc.)
- 6.- Colocar en este campo el año del vehículo
- 7.- Colocar en este campo el color de la unidad
- 8.- Colocar el nombre del propietario



NIU 9 CENTRO DE SUBASTAS 1 RECIBIENDO CAJÓN APARTADO 

DATOS UNIDAD		UBICACIÓN UNIDAD			
VIN	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2</span>	ISLA	NO. CAJÓN		
NO. SINIESTRO	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">3</span>	<span style="border: 1px solid black; padding: 10px;">10</span>			
MARCA	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span>				
MODELO	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5</span>				
AÑO	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6</span>			COLOR	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7</span>
PROPIETARIO	<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span>				
PARA SER LLENADO POR PERSONAL OPERATIVO					

**CONTENIDO DE EXPEDIENTE** 11

	FECHA	RECIBIÓ NOMBRE
<input type="radio"/> INGRESO DE UNIDAD		
PARA SER LLENADO POR PERSONAL OPERATIVO		
<input type="radio"/> RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE VENTA		<input type="radio"/> QUEBRANTO
<input type="radio"/> SALIDA Y ENTREGA DE LA UNIDAD		<input type="radio"/> RETIRO DE PIEZAS
<input type="radio"/> CANCELADO		<input type="radio"/> OTRO

OBSERVACIONES 12

LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN ESTE FORMATO TENDRÁ QUE SER DEBIDAMENTE REGISTRADA POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA EN TURNO AL MOMENTO DE INGRESO DE LA UNIDAD AL CENTRO DE SUBASTAS. SOLO LOS CAMPOS SEÑALADOS SERÁN LLENADOS POR EL PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO.

subastasventura.com líder en subastas de autos a nivel nacional

	Titulo	Código
	Plan de Gestión de Contingencias	-----

## Anexo G: Pase de Salida de Piezas

Revisión		
No. De versión: 1	Fecha: 04/09/2020	Página 27 de 28



**PASE DE SALIDA DE PIEZAS**

	ORIGINAL
FOLIO No.	R123130
FECHA	15/12/2015

SUBASTAS VENTURA S.A.

AV. RIO DIAMANTE (ANTES EL SABINO) SN COL. FRACCIONAMIENTO INDUSTRIAL  
XHALA DEL CUJUITLAN IZCALLI, MÉXICO MEXICO  
TELS: LADA 01 (55) 58 70 03 49

RFC SVE080825RD5

**DATOS DE SALIDA**



CENTRO DE SUBASTAS

FECHA DE VIGENCIA

MEXICO -

18/12/2015

NIU	SERIE	COLOR	CONO
000013689370	JTDBT9K37E1429083	83	83

PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR LA UNIDAD

IDENTIFICACIÓN

A quien corresponda

IFE

PIEZAS A RETIRAR

RETIRO DE OBJETOS PERSONALES

OBSERVACIONES

**DATOS UNIDAD**

MOTOR	INVENTARIO CLIENTE	
S/N	M104465E	
TIPO	MARCA	MODELO
AUTOS	TOYOTA	YARIS

Instrucciones para retiro de la unidad

- 1.- Revisar vigencia del pase de salida.
- 2.- Entregar copia del recibo de pago al personal operativo para ubicación de la unidad.
- 3.- Revisar la unidad.
- 4.- Entregar pase de salida al personal de vigilancia.
- 5.- Retire la unidad.

Acepto y reconozco la condición el estado material en el que se encuentra la unidad y/o las piezas y admito que presenta los faltantes mencionados anteriormente.

Nota: Acepto y reconozco que este bien es un activo dado de baja por lo que libero a Subastas Ventura S.A. de C.V., así como a su propietario, de toda responsabilidad administrativa, civil y/o penal, en virtud de que no se ofrece ninguna garantía por daños y/o vicios ocultos.

Usuario: ITTZEL VERONICA ARANDA JIMENEZ AXA

Sello

ORIGINAL

www.subastasventura.com

**Revisión**

No. De versión: 1

Fecha: 04/09/2020

Página 28 de 28