

Anexo 18 Protocolo de Prevención en Centros de Subasta.

PROTOSCOLOS DE PREVENCIÓN					
N°	Proceso	Riesgo	Ejecutor del control	Encargado o del control	Medidas de control
1	Actividades previas al resguardo de unidades.	Daño de unidades directa e indirectamente al omitir o realizar el proceso de forma parcial o total.	Operativo/ Encargado	Encargado del CS.	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar omitir subir los vidrios de las unidades o en su caso el respectivo empleado. • Por parte del personal operativo mantener todos los cuidados necesarios para evitar dañar las unidades durante la realización de las actividades previas al ingreso. • Contar con todas las herramientas y equipos necesarios para la realización de las actividades previas al resguardo de las unidades • Contar con el stock necesario de materiales y utensilios para ejecutar las funciones como rollo de emplaye, pintura, llaves, desarmadores, crayones etcétera. • Encargado valida FUI antes del traslado de unidad a custodia <u>Ver Anexo 44 Formato Único de Ingreso</u> • Corroborar el NIU y VIN de la unidad antes de realizar cualquier procedimiento a la misma
2	Actividades previas al resguardo de unidades,	Omitir colocar llaves con cincho al volante.	Seguridad/ Operativo	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Que los guardias de seguridad cuenten con Garret y realicen la implementación de cateo de personal a la salida/ ejecución del proceso • Tener identificados los objetos que mayormente son hurtados, en este caso las llaves de los automóviles debido a su peso y portabilidad son un objeto de fácil de esconder • Auditoria de unidades en los CS de manera diaria • Mantener identificadas las unidades que cuentan con llave realizando su acomodo de cierta manera que sean fácilmente identificables • Generar una campaña de valores corporativos y buenas prácticas que los involucre a todos. Al alinearse con los valores empresariales de forma genuina, aquellos que nunca han cometido un delito, verán menos tentadora esta opción porque no encontrarán cómo racionalizarla • Tomar la fotografía de la llave con el cincho como foto adicional en cada ingreso • Solo el personal de seguridad puede transitar en los patios del CS. Así mismo el encargado algunas ocasiones realiza un rondín en los CS para evitar la sustracción de alguna pieza. • Antes de contratar a cualquier persona el encargado debe realizar una entrevista adicional donde detecte posibles comportamientos mediante una entrevista de valores y antecedentes • El acompañamiento de un guardia de seguridad en cualquier movimiento interno que sea efectuado • Instalación de más cámaras de seguridad para detectar cualquier acto de hurto por parte de proveedores y empleados • Impulsar la colaboración de empleados para que reporten la identificación de situaciones sospechosas o fraudulentas

Revisión

3	Actividades previas al resguardo de unidades.	Rotulado erróneo de unidades.	Operativo	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Corroborar el número del NIU y VIN de las unidades antes de rotular • Correcto e inmediato rotulado de número de NIU al ingreso de las unidades • Encargado valida FUI antes del traslado de unidad a custodia. <u>Ver Anexo 44 Formato Único de Ingreso</u> • Contar siempre con pintura y utensilios para el rotulado de la unidad
4	Actividades previas al resguardo de unidades.	Rotura, pérdida o descomposición de las herramientas de trabajo.	Operativo/ Encargado / Personal de vigilancia	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar uso y cuidado correcto a las herramientas de trabajo • Reportar el uso indebido de alguna herramienta de trabajo por algún (os) de los compañeros. • Mantener un artículo, accesorio, herramienta o equipo de reserva en caso de extravío, descompostura o rotura de alguno estos. • Guardar las herramientas en sus respectivos lugares después de su uso • En el caso de equipos o maquinaria, dar cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo. • Reforzar con operación el cuidado de sus herramientas de trabajo y las consecuencias del extravío.
5	Auditoria de unidades.	Fallas en internet.	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte Técnico	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
6	Custodia de unidades.	Asalto o saqueo de unidades en los CS.	Control y Seguridad	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier situación sospechosa, como vehículos que rondan el lugar • Mantener iluminación dentro y fuera de los Centros de subasta a cualquier hora del día • Instalar alarmas y de ser posible cámaras de video, estas últimas colocarlas en lugares estratégicos para una mayor visibilidad • Mantener ocultos vehículos de mayor valor con fundas protectoras o lonas • Al cerrar utilizar candados de alta seguridad para zaguanes y puertas • Contar con áreas de estacionamiento y acceso independientes para directivos, empleados y visitantes • Colocar letreros alusivos en los CS, instruyendo a todos los visitantes a identificarse antes de ingresar • Identificar plenamente a cualquier visitante • No permitir la entrada a ninguna persona desconocida, sin conocer previamente el motivo de su visita • Contar con registro (bitácora) de las personas que ingresan a los Centros de subasta tu negocio, y no permitir la entrada si carecen de una identificación oficial • Otorgar identificaciones con fotografía a los empleados, la cual deben portar siempre de manera visible en el interior de los CS, y una vez terminada la relación laboral recuperar dicha identificación.
7	Custodia de unidades.	Cambio de piezas, refacciones o	Control y seguridad/ Operativo/	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal de seguridad confiable • Detectar desde el ingreso de las unidades a los CS, posibles cambios de piezas mediante una revisión minuciosa de las unidades.

Revisión

		artículos personales.	Encargado del CS		<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar la colaboración de empleados para que reporten la identificación de situaciones sospechosas o fraudulentas • Reforzar valores de honestidad y honradez con todo el personal de los centros de subasta y proveedores. • Generar campañas anticorrupción • Implementar un curso de mecánica básica para proveedores y operadores, con la finalidad de reforzar la omisión de autopartes al ingreso de las unidades. • Reforzar el proceso de ingreso con personal operativo y personal de seguridad. • Detección de faltantes por medio Auditorias diarias en los CS • Cumplir con los tiempos de ejecución del proceso de retiro cliente (48 hr)
8	Custodia de unidades.	Daño en las unidades en custodia por actos vandálicos o incidente en el CS.	Encargado de CS	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> Ø Actos vandálicos: • Siempre manténgase atento a las fuentes de información sobre algún posible y próximo incidente • Notificar a la corporación a las que pertenecen sus guardias de seguridad privada sobre los posibles próximos incidentes y pedirles un plan de prevención y de reacción. • Verificar que todos los medios de comunicación como teléfonos fijos, teléfonos celulares, cámaras de vigilancia, estén operando de forma correcta y permanente • Verificar el directorio de los teléfonos de seguridad pública de su área y centros de emergencia, para pedir auxilio en caso de ser necesario. • En caso de ser necesario, se recomienda el cierre total o parcial de los Centros de subasta para evitar daños, robos y proteger a todo el personal • Restringir el acceso a personas en estado etílico o bajo la influencia de estupefacientes • Reportar ante las autoridades competentes cualquier persona sospechosa que se encuentre en zonas aledañas a los CS • Mantener en vigilancia los CS y zonas aledañas Ø Incidentes: • Actuar de forma responsable durante la ejecución de las labores • Seguir todas las medidas de seguridad necesarias • Utilizar el equipo de seguridad • Evitar dejar objetos que obstruyan las labores • No dejar unidades en pasillos • Acomodar las unidades de acuerdo a las indicaciones que se enlistan en el manual operativo montacargas y grúas de apoyo • Seguir las indicaciones del manual de protección civil
9	Custodia de unidades.	Robo o extravío de piezas, refacciones o artículos personales	Control y seguridad/ Operativo/ Encargado del CS	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria de unidades en los CS de manera diaria • Mantener las medidas de seguridad necesarias con el personal que labora en los CS • Impulsar la colaboración de empleados para que reporten la identificación de situaciones sospechosas o fraudulentas • Proponer cambio de turno a las 8:30 a.m. para que esté presente el encargado del CS • Revisar a los guardias de seguridad al momento de

Revisión

					cambio de turno por parte de encargado del CS • Reforzar con los CS los valores de honestidad, cuidado de unidades y consecuencias • Reforzar con nuestros proveedores políticas y valores de honestidad, cuidado de unidades y consecuencias • Instalación de más cámaras de seguridad
10	Entrega-salida de unidades.	Entrega de unidad errónea.	Operativo/ Control de seguridad/ Proveedor de grúa.	Encargado del CS	• Antes de entregar cualquier unidad corroborar mediante la validación del VIN que efectivamente se trate de la unidad correcta • Ejecutar correctamente el proceso de Entrega-salida de unidades • Reforzar la validación del VIN en cada proceso • Los guardias de seguridad no deben permitir la salida de unidades del CS, sin antes validar el VIN de la unidad, si se trata de una unidad remarcada no permitir salida sin Vo.Bo del Encargado del CS Ver Anexo 39 Pase de Salida
11	Escaneo de FUI.	Falla nacional de sistemas.	Personal administrativo.	Encargado del CS	• Monitoreo constante del sistema para prevenir cualquier caída inusual • Reportar cualquier anomalía detectada en sistemas • Medidas preventivas del área de TI
12	Fotografías de subasta.	Error al tomar las fotografías de Subasta a una unidad que no corresponde.	Operativo	Encargado del CS	• Antes de fotografiar cualquier unidad, corroborar mediante la validación del VIN que efectivamente se trate de la unidad correcta, asimismo validar las características físicas de la unidad para evitar cualquier error
13	Generación de turno.	Fallas en internet.	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte técnico	Encargado del CS	• Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
14	Ingreso de unidades.	Falla nacional de sistemas.	Encargado / Operativo/ Seguridad	Encargado	• Monitoreo constante del sistema para prevenir cualquier caída inusual • Reportar cualquier anomalía detectada en sistemas • Tener impresiones de todos los formatos físicos que se requieran en caso no poder utilizar el sistema • Mantener la memoria de los iPod's libre, para toma de fotografías en caso de caída del sistema • Sincronizar las OT's por lo menos 3 veces al día • Medidas preventivas del área de TI
15	Ingreso de unidades.	Fallas en internet.	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte técnico	Encargado del CS	• Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
16	Ingreso de unidades.	Omitir tomar fotografías a los artículos personales.	Seguridad/ Operativo	Encargado del CS	• Validación y verificación del inventario al 100% (Inventario vs Físico) • Ajustarse a la ejecución del proceso • No omitir tomar fotografías de accesorios como fotos adicionales al ingreso de las unidades, así mismo realizar las anotaciones necesarias en los formatos e FUI e inventario en caso de detectar alguna pertenencia personal <u>Ver Anexo 44 Formato Único de Ingreso</u> • El encargado deberá verificar el correcto llenado de FUI y también realizará la verificación del inventario

Revisión

					contra la unidad física para evitar alguna omisión por parte de operativos y personal de seguridad
17	Ingreso de unidades.	Omitir verificar el inventario externo contra las condiciones físicas de las unidades que ingresan a los CS y llenado incorrecto de FUI.	Seguridad/ Operativo/ Encargado del CS	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Validar inventario completamente y anotar observaciones de piezas no localizadas • Correcta validación FUI vs sistema vs unidad física • Ver Anexo 44 Formato Único de Ingreso • Hay que asegurar que todas las unidades ingresen con el inventario institucional • El encargado deberá verificar el correcto llenado de FUI y también realizará la verificación del inventario contra la unidad física para evitar alguna omisión por parte de operativos y personal de seguridad
18	Ingreso de unidades fuera de horario.	Ausencia de proveedores.	Gerencia de autos/ Encargado del CS/ Recursos humanos	Gerencia de Autos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto directo con los guardas para tener conocimiento en caso de alguna baja • Exigir al proveedor de seguridad tener un posible candidato en caso de alguna inasistencia o renuncia
19	Inhabilitación de unidades.	Error de inhabilitación de unidades no correspondientes.	Operativo	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de inhabilitar cualquier unidad, corroborar mediante la validación del VIN que efectivamente se trate de la unidad correcta, asimismo validar las características físicas de la unidad para evitar cualquier error
20	Inventario de ingreso	Fallas en internet	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte técnico	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
21	Inventario de salida.	Fallas en internet.	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte técnico	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
22	Inventario trimestral.	Falla nacional de sistemas.	Encargado / Operativo/ Seguridad	Encargado	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo constante del sistema para prevenir cualquier caída inusual • Reportar cualquier anomalía detectada en sistemas • Tener impresiones del inventario total que se requieran en caso no poder utilizar el sistema • Sincronizar el dispositivo cada 30 min para evitar la pérdida del avance de inventario • Medidas preventivas del área de TI
23	Migraciones y cambios de predio.	Robo de unidades o robo de piezas, refacciones o artículos.	Seguridad/ Operativo/ Encargado del CS	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar correctamente la toma de fotografías en el proceso de salida del predio actual y realizar las fotos de ingreso en el predio a migrar • En los traslados implementar el acompañamiento de un guardia de seguridad el cual monitoree el estado de la unidad en todo momento • Mantener el registro diario de las unidades que son migradas al nuevo predio • Asegurar la correcta toma de fotografías a las unidades migradas y el archivo correcto de dichas fotografías • Impulsar la colaboración de empleados para que reporten la identificación de situaciones sospechosas o fraudulentas • La posible contratación de un seguro que cubra tanto el rob parcial o total de unidades

					<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una ruta segura para la migración de las unidades, como vialidades transitadas e iluminadas y de ser posible que la migración sea de día. • Realizar un plan de migración de manera manteniendo tiempos reales y que no sea tan apresurado, esto para evitar ocasionar la vulnerabilidad de la seguridad en los CS • Aumentar las medidas de seguridad durante la migración, es posible que algún empleado algún tercero intenten aprovechar el caos para robar piezas o unidades completas durante la migración al nuevo predio
24	Movimientos Internos.	Ausencia de Proveedores.	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> -Gerencia de autos -Gerencia de arrastres - Encargado del CS 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto directo con los operadores para tener conocimiento en caso de alguna baja • Exigir al proveedor de movimientos tener un posible candidato en caso de alguna inasistencia o renuncia del operador actual
25	Movimientos Internos.	Daño a las unidades en los movimientos internos.	Proveedores de movimientos	Encargado del CS/ Área de Arrastres	<ul style="list-style-type: none"> • Exigir a todos los proveedores de movimientos internos, personal capacitado y de ser posible certificado en el manejo de montacargas. • Exigir como parte de una política de proveedores un seguro de daños a terceros antes de ser contratados. • Concientizar al personal de movimientos internos acerca del cuidado y pericia al manejar • Establecer un límite de velocidad de 10 km/hr para movimientos internos. • Colocar señalizaciones de velocidad en los CS • Concientizar a los operadores de montacargas acerca de los accidentes que pueden ocasionar al no respetar las políticas de manejo y trabajo en los CS.
26	Movimientos Internos.	Descompostura de equipo de montacargas.	Operativo/ Encargado / Personal de vigilancia	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar uso y cuidado correcto a las herramientas de trabajo • En el caso de equipos o maquinaria, dar cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo cada 2 meses (cambio de aceite, bujías, cables, filtros, etcétera), además del lavado de motor, en caso de los patios con material polvoso, el sopleteo diario • Exigir a los proveedores que los equipos de montacargas además de estar en óptimas condiciones mecánicas deben encontrar en buenas condiciones estéticas de pintura. • Exigir al proveedor de movimientos contar con un equipo de sustitución contemplado para alguna falla mecánica • Cobro de 20% del costo de la factura mensual por día de contingencia no cubierto
27	Retiro de piezas.	Falla nacional de sistemas.	Encargado / Operativo/ Seguridad	Encargado	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo constante del sistema para prevenir cualquier caída inusual • Reportar cualquier anomalía detectada en sistemas • Tener impresiones de todos los formatos físicos que se requieran en caso no poder utilizar el sistema • Mantener la memoria de los ipod´s libre, para toma de fotografías en caso de caída del sistema • Sincronizar las Of´s por lo menos 3 veces al día • Medidas preventivas del área de TI

Revisión

28	Retiro de piezas.	Fallas en internet.	Operativo/ Admvo/ Encargado / Soporte técnico	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar cualquier intermitencia en el internet con el área de soporte técnico, al igual que cualquier daño al equipo o conexiones. • Mantener los pagos con el proveedor al corriente.
29	Retiro o destrucción de placas.	Rotura, perdida o descomposición de las herramientas de trabajo.	Operativo/ Encargado / Personal de vigilancia	Encargado del CS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar uso y cuidado correcto a las herramientas de trabajo • Reportar el uso indebido de alguna herramienta de trabajo por algún (os) de los compañeros. • Mantener un artículo, accesorio, herramienta o equipo de reserva en caso de extravío, descompostura o rotura de alguno estos. • Guardar las herramientas en sus respectivos lugares después de su uso • En el caso de equipos o maquinaria, dar cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo. • Reforzar con operación el cuidado de sus herramientas de trabajo y las consecuencias del extravío.