

## Anexo 20 Contingencia por Caídas de Sistema en Centros de Subasta.

### Acciones Generales

¿Qué hace?	¿Quién lo hace?	¿Cómo lo hace?
Reportar el incidente.	Encargado del CS	1. Reportar y dar aviso inmediato a la Gerencia Nacional de Autos, Soporte e infraestructura. <b>Nota:</b> La emisión del reporte debe ser por cada CS, para conocer el alcance del incidente.
Generar comunicado de incidencia nacional.	Gerencia Nacional de Autos	2. Generar un comunicado informando sobre la incidencia nacional de sistema al resto de los Centros de Subasta, Área Comercial; Auto Efectivo, Autos y Salvamentos, SAC y Dirección de Control.
Identificar la causa raíz del problema y solucionar.	Soporte e Infraestructura	3. El área de sistemas es responsable de identificar la causa raíz que origina la falla del sistema para reestablecer el servicio en el menor tiempo posible.
Aplicar plan de contingencia.	Centro de Subasta	4. Continuar la operación a través de procedimientos manuales durante el incidente. <b>Notas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se suspenden los Inventarios, Auditorias y Fotos de Subasta</li> <li>Cuando se trata de una falla de sistema a nivel nacional, de igual manera y por seguridad se cancelan las salidas de unidades debido a la íntima relación de este proceso con los datos en sistema. Por otra parte, cuando solo se trató de una caída de sistema a nivel local, el proceso se deberá seguir ejecutando con apoyo de otro Centro de Subasta.</li> </ul>
Informar el restablecimiento de sistema.	Soporte e Infraestructura	5. Informar el restablecimiento de sistema mediante correo electrónico a las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirección de operaciones,</li> <li>Gerencia nacional de autos</li> <li>Encargados de Centros de Subasta</li> <li>Área comercial</li> <li>Auto Efectivo</li> <li>Autos y Salvamentos</li> <li>Dirección de Control</li> </ul> <b>Nota:</b> En caso de haber generado un cargo por custodia los días que tardo en reestablecer el sistema, se deberá solicitar a la gerencia de SAC y contabilidad la condonación de dichos cargos al comprador afectado.
-----	-----	Termina procedimiento.

**Ingreso de Unidades**

¿Qué hace?	¿Quién lo hace?	¿Cómo lo hace?
Atender a operador de grúa.	Guardia de Seguridad.	1. Dar indicaciones al operador de grúa, solicitándole que acuda a generar su respectivo turno: 1.1 Si la bahía de ingreso se encuentra libre: solicitarle al operador de grúa se estacione. 1.2 Si la bahía de ingreso se encuentra ocupada Indicarle que se estacione en el área de espera, y espere su turno.
Generar turno.	Operador de Grúa.	2. Operador de grúa acude al kiosko a generar e imprimir su respectivo turno.
Recibir unidad.	Guardia de Seguridad.	3. Atiende OT de turno y recibe los documentos de la unidad, asimismo el folio de traslado ( <b>ver Anexo 42 Folio de Traslado</b> ) o el pase de admisión ( <b>ver Anexo 41 Folio de Ingreso</b> ). 4. Validar que la unidad cumple con los criterios para dar ingreso a unidades ( <b>ver Anexo 40 Criterios para realizar el Ingreso de Unidades</b> ): 5.1 No cumple con los criterios, informar al operador de grúa de la unidad la razón (es) por la cual no puede continuar con el ingreso. 5.2 Cumple con los criterios, continuar en el paso 5. 6. Activar el modo avión del IPOD y realizar proceso de ingreso en la App SV INVENTARIOS, al finalizar concluir turno.  <b>Nota:</b> Solo se puede ingresar un máximo de 99 unidades, en modo sin conexión, en caso de rebasar este número de unidades, se recomienda utilizar otro dispositivo para no arriesgar la información agregada. 7. Validar el inventario físico y realizar el llenado del FUI correctamente.
Permitir ingreso de grúa.	Guardia de Seguridad.	8. Revisar la grúa para identificar piezas, llaves, etc. 9. Registrar en la bitácora de vigilancia el ingreso de la grúa con la unidad. 10. Permitir acceso a la grúa.
Ingresar unidad al CS.	Personal Operativo.	11. Asigna lugar en aduana y acompaña a la grúa a la zona de descarga.
Trasladar unidad a la zona de aduana.	Operador de Grúa.	12. Traslada la unidad y la descarga en la zona asignada por el operativo
Dar salida a Operador de Grúa.	Personal Operativo.	13. Acompaña al proveedor de grúa a la salida del predio y marca su salida en App SV INVENTARIOS.

**Revisión**

	Guardia de Seguridad.	14. Revisar la grúa para identificar piezas, llaves, etc. 15. Registrar en la bitácora la salida de la grúa. 16. Permitir salida del CS.
Realizar inventario de unidad.	Personal Operativo.	17. Ingresar a la APP SV INVENTARIOS (en modo sin conexión) y realiza proceso de ingreso. Al finalizar confirmar el ingreso correcto de la unidad.  <b>Notas:</b>  Solo se puede ingresar un máximo de 99 unidades, en modo sin conexión, en caso de rebasar este número de unidades, se recomienda utilizar otro dispositivo para no arriesgar la información agregada.  18. Realizar el llenado de FUI y reporte de diferencias. <u>Ver Anexo 43 Formato de Daños y Faltantes y Anexo 44 Formato Único de Ingreso.</u>  19. Las fotografías se deben tomar con el dispositivo en posición horizontal y manteniendo el pulgar en el botón para la captura de imágenes.
Sincronizar catálogos,	Personal Operativo.	20. Realizar la sincronización de los catálogos una vez que se reestablezca el sistema.
-----	,-----	Termina procedimiento.

**Salida de Unidades**

<b>¿Qué hace?</b>	<b>¿Quién lo hace?</b>	<b>¿Cómo lo hace?</b>
Ingresar a la APP.	Personal Operativo.	1. Ingresar a la aplicación SV INVENTARIOS con usuario y contraseña de perfil operativo. 2. Seleccionar región. <ul style="list-style-type: none"> <li>• México</li> <li>• Costa Rica</li> <li>• El Salvador</li> </ul> 3. Elegir CS donde se realizará el proceso y elegir la opción "salida"
Solicitar pase de salida.	Personal Operativo.	4. Solicitar pase de salida al encargado o personal administrativo del CS ( <b>ver Anexo X.XV - PASE DE SALIDA</b> ) y escanear. A continuación, se mostrarán los datos de la unidad a la que se le dará salida
Validar información de unidad con otros CS.	Personal Operativo.	5. Solicitar soporte en línea con otro CS de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIU</li> <li>• VIN</li> <li>• Modelo</li> <li>• Serie</li> <li>• Nombre de la persona autorizada para retirar (PARU)</li> <li>• Cuotas por movimientos y custodia a cobrar</li> </ul> <b>Nota:</b> Si se adeuda pensión o movimientos, cobrarle en efectivo notificando al encargado del CS de este hecho.
Realizar toma de fotografías.	Personal Operativo.	6. Tomar fotografías con iPod en el orden establecido del proceso y almacenarlas en el dispositivo. Al finalizar confirmar el ingreso correcto de la unidad. Orden establecido: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Placa VIN</li> <li>2) Exterior frontal/lateral izquierdo</li> <li>3) Exterior frontal</li> <li>4) 4.Exterior Lateral Derecho/Frontal</li> <li>5) Exterior lateral derecho</li> <li>6) Exterior llanta delantera</li> <li>7) derecha</li> <li>8) Exterior llanta trasera</li> <li>9) Exterior Trasero/Lateral Derecho</li> <li>10) Exterior Trasero</li> <li>11) Exterior Trasero/Lateral Izquierdo</li> <li>12) Exterior Lateral Izquierdo</li> <li>13) Exterior Llanta Trasera Izquierda</li> <li>14) Exterior Llanta Delantera Izquierda</li> <li>15) Motor Angulo Izquierdo</li> <li>16) Motor Angulo Frontal</li> <li>17) Batería</li> <li>18) Motor Angulo Derecho</li> <li>19) Interior Delantero Derecho</li> <li>20) Interior Trasero Derecho</li> </ol>

**Revisión**

		21) Interior Tablero Completo 22) Interior estéreo 23) Interior consola y palanca de cambios, 24) Techo, quemacocos y pantalla, 25) Cajuela Interior 26) Llanta de refacción y accesorios, 27) Interior Trasero Izquierdo 28) Interior Delantero Izquierdo 29) Llaves, seleccionar si esta pieza esta la unidad 30) Pertenencias personales, seleccionar si esta pieza esta la unidad, 31) Piezas sueltas 32) Grúa 33) Placa de Grúa 34) Operador de Grúa 35) Operativo CS 36) Fotos adicionales,
Sincronizar catálogos.	Personal Operativo.	7. Realizar la sincronización de los catálogos una vez que se reestablezca el sistema.
Llenar formato de pase de salida.	Personal Operativo.	8. Llenar manualmente el formato de pase de salida y escanear
Entregar unidad.	Personal Operativo.	9. Entregar unidad al comprador
Sincronizar información.	Personal Operativo.	10. Realizar la sincronización de la información una vez que se reestablezca el sistema
-----	-----	Termina procedimiento.