

Plan de Gestión de Contingencias

ÍNDICE	PÁGINA
I. OBJETIVO DEL MANUAL	4
II. ALCANCE	4
III. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	4
IV. GLOSARIO	4
V. TIPOS DE CONTINGENCIA	5
V.I CATÁSTROFES NATURALES	5
1. SISMO	5
a. ACCIONES PREVENTIVAS	5
b. ACCIONES REACTIVAS	6
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	7
2. CONTINGENCIA DE SALUD	8
a. ACCIONES PREVENTIVAS	8
b. ACCIONES REACTIVAS	8
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	11
3. ERUPCIÓN VOLCÁNICA	11
a. ACCIONES PREVENTIVAS	11
b. ACCIONES REACTIVAS	12
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	13
4. LLUVIAS TORRENCIALES, INUNDACIÓN, HURACÁN O CILCÓN	13
a. ACCIONES PREVENTIVAS	13
b. ACCIONES REACTIVAS	14
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	17
5. TORMENTA ELÉCTRICA Y FALLAS DE ENERGÍA	17
a. ACCIONES PREVENTIVAS	17
b. ACCIONES REACTIVAS	18
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	18
V.II CATÁSTROFES TÉCNICAS O HUMANAS	19
6. INCENDIO	19
a. ACCIONES PREVENTIVAS	19
b. ACCIONES REACTIVAS	20
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	20
7. FALLAS DE SERVICIO DE INTERNET	20
a. ACCIONES PREVENTIVAS	20
b. ACCIONES REACTIVAS	21
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	22
8. FALLAS EN SISTEMAS PROPIOS, DE CLIENTES O PROVEEDORES	22
a. ACCIONES PREVENTIVAS	22
b. ACCIONES REACTIVAS	22
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	22
9. FALTA DE PERSONAL	23
a. ACCIONES PREVENTIVAS	23
b. ACCIONES REACTIVAS	23
c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	24
10. MANIFESTACIONES O PROTESTAS	24
a. ACCIONES PREVENTIVAS	24
b. ACCIONES REACTIVAS	24

	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	25
11.	VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	25
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	25
	b. ACCIONES REACTIVAS	25
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	25
12.	ROBO POR INTRUSIÓN CON O SIN VIOLENCIA	25
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	25
	b. ACCIONES REACTIVAS	26
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	26
13.	CAÍDAS TEMPORALES DE SISTEMA, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN Y ATAQUES CIBERNÉTICOS EXTERNOS	26
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	26
	b. ACCIONES REACTIVAS	27
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	28
14.	EXTORSIÓN	28
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	28
	b. ACCIONES REACTIVAS	28
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	29
15.	PARO DE TRANSPORTE PÚBLICO	29
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	29
	b. ACCIONES REACTIVAS	29
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	29
16.	SANCIÓN Y CLAUSURA DE INSTALACIONES	29
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	29
	b. ACCIONES REACTIVAS	29
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	30
17.	PÉRDIDA O DAÑO DE HARDWARE	30
	a. ACCIONES PREVENTIVAS	30
	b. ACCIONES REACTIVAS	30
	c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN	31
VI.	AUDITORÍAS, ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS	32
VII.	COMUNICACIÓN DE CRISIS	33
VIII.	PROVEEDORES	34
IX.	AUTORIZACIONES	34

I. OBJETIVO DEL MANUAL.

Documentar un programa de gestión de continuidad, teniendo presente el tamaño y complejidad de cada departamento que forma parte de Grupo Ventura, estableciendo las medidas y acciones a ejecutar al presentarse un incidente que ponga en riesgo la continuidad de la operación, describiendo los pasos, herramientas y recursos que se deban contemplar para hacer frente a una interrupción o desastre, protegiendo los intereses de la empresa, su reputación, sus finanzas y los procesos críticos esenciales para su funcionamiento y continuidad.

II. ALCANCE.

A todo el personal y áreas que integran a Grupo Ventura.

III. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO.

Área de prevención y control de riesgos.

IV. GLOSARIO.

- **AUDATEX:** Organización que facilita la conexión de personas, talleres, aseguradores y proveedores de hojalatería y pintura automotriz. Proveedor de Grupo Ventura y facilitador de la herramienta de valuación Audaclaims Gold Web.
- **Audaclaims Gold Web:** Plataforma web mediante la cual se lleva a cabo la valuación de las unidades.
- **DHL:** Proveedor con quien hacemos llegar los expedientes para nuestros Compradores y usuarios finales.
- **Endemia:** Enfermedades infecciosas que aparecen en un país o región concreta y en un momento determinado. Son como las **enfermedades típicas de una zona** y están presentes de manera permanente durante años.
- **Epidemia:** **Extensión rápida de una enfermedad.** Referencia al incremento notable de afectados por alguna enfermedad en una zona concreta.
- **Mensajería:** Servicio de transporte y reparto de cartas y paquetes, generalmente dentro de una misma población. Empresa que se dedica a ese servicio.
- **Mensajero:** Persona que tiene por oficio realizar un servicio que consiste en ir a recoger una carta o paquete a quien se lo requiere y seguidamente llevarlo y entregarlo a su destinatario, generalmente dentro de una misma población.
- **Pandemia:** En último lugar, las pandemias son epidemias que, por su ritmo de crecimiento, han acabado afectando a **distintas zonas del planeta más o menos al mismo tiempo**. El organismo encargado de declarar cuando una enfermedad es considerada pandemia es la OMS (Organización mundial de salud).
- **Proveedor:** Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado, para efectos del presente documento de mensajería.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de cualquier situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Valuación:** Acto y el resultado de valorar, para efectos de este documento considérese el objeto de valuación las unidades bajo resguardo de Grupo Ventura y solicitudes especiales provenientes de nuestros Clientes.
- **Valuador:** Personal técnico, capacitado para llevar a cabo una valuación.

V. TIPOS DE CONTINGENCIA.

V.I CATÁSTROFES NATURALES.

1. SISMO.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

Estudiar y dar lectura a los siguientes documentos:

- 1) Manual de Protección Civil. Ver Anexo 4, Apartado X-Contenido, 6- Subprograma de prevención; 7- Subprograma de auxilio; c. Cómo actuar por tipo de evento; iv. Sismo.
 - 1) Programa Interno de Protección Civil. Ver Anexo 4, directamente con la Unidad de Negocio los Programas de Protección Civil definidos por cada Localidad.
 - 1) Guía práctica de simulacros y evacuación de inmuebles, para definir brigadas de evacuación, búsqueda y rescate con personal y puestos definidos. Ver Anexo 5 Guía práctica de simulacros y evacuación de inmuebles, Brigada Interna de Protección Civil).
 - 1) Guía práctica de simulacros, y evacuación de inmuebles para cumplir con el protocolo de simulacros para saber que hacer durante un sismo ya sea replegarse o evacuar el edificio con ayuda de los tipos de alarmas emitidos en el inmueble. Ver Anexo 5 Guía práctica de simulacros y evacuación de inmuebles, Planeación de simulacro.
 - 1) Guía práctica de simulacros y evacuación de inmuebles para cumplir con señalamientos de rutas de evacuación, punto de reunión y cómo actuar en caso de sismo. Ver Anexo 5 Guía práctica de simulacros y evacuación de inmuebles, Señalización, pág. 29 y 30.
 - 1) Seguir un programa de mantenimiento para identificar y reforzar el estado de las partes vulnerables de los inmuebles Ver Anexo 4 Manual de Protección Civil, X-Contenido, 6-Subprogra de prevención, e-Programa de mantenimiento.
 - 1) El número 911 está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para los 31 estados de la República Mexicana y la Ciudad de México. Ver Anexo 37 Directorio de Servicios de Emergencia.
 - 1) Identificar las zonas más vulnerables a sufrir sismos Ver Anexo 6 Zonas vulnerables ante sismos.
 - 1) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado Ventura, deberán estar resguardados en la “nube” por medio de licencias que lo permitan como Teams / One Drive.
 - 1) Mantener los pasillos libres de objetos para evitar obstrucciones.
 - 1) Extremar las precauciones en cuanto a la colocación y sujeción de algunos objetos que pueden caerse, en especial los pesados y los que pueden romperse.
- ii. **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
- 1) Ver Anexo 7 BCP TI
 - 2) Ver Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres BCDR
- iii. **INFRAESTRUCTURA.**
- 1) Verificar las instalaciones periódicamente, detectando hundimientos, desplomes o grietas y fisuras existentes y deberá quedar documentado y formará parte de las funciones y procedimientos anuales del área.
 - 2) Determinar zonas de menor riesgo y puntos de reunión cercanos al área de trabajo.
 - 3) Mantener dispositivos electrónicos con batería y contar con una carga adicional.
 - 4) Coordinar capacitaciones al personal para asegurarse de la comprensión de las medidas preventivas descritas en normativas externas e internas. Ver Anexo 4 Manual de Protección Civil) y Anexo 5 Guía de simulacros de evacuación de inmuebles.

iv. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Para realizar un simulacro dentro de las oficinas del Cliente se pondrá en práctica el plan de acción practicado e indicado en las oficinas del Cliente, suspendiendo actividades administrativas para concentrarse en la zona segura de la BIE hasta que pase el sismo.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Estudiar y dar lectura al manual de Protección Civil, Ver. Anexo 4, Manual de Protección Civil, Apartado X, subíndice 7 Subprograma de auxilio, inciso c ¿Cómo actuar por tipo de evento?; iv. Sismo.
- 2) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Las actividades correspondientes al plan de continuidad de tecnologías de información deben ser ejecutadas siempre y cuando se presente una anomalía, una caída del sistema en cualquiera de los siguientes componentes críticos:
 - a) Infraestructura del servidor.
 - b) Servicios aplicativos en línea.
 - c) Certificado digital vigente.
 - d) Codificación del sistema.
 - e) Base de datos.
- 2) Ver Anexo 7 BCP TI y Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres BCDR.

iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Notificar el mismo día de la incidencia al Supervisor de Salvamentos del Cliente, al Ejecutivo de Cuenta, a la Gerencia de Control de Riesgos, así como al líder responsable de la plaza. Así mismo, se informa del restablecimiento a las mismas personas.
- 2) Suspender actividades administrativas y refugiarse en la zona segura de la BIE hasta que pase el sismo.
- 3) El Coordinador de la BIE en conjunto con el área Comercial de Grupo Ventura, evaluarán con el Cliente la situación al momento del siniestro para considerar 3 posibles escenarios:
 - a) Si no ocurrió daño estructural se reanudarán actividades.
 - b) Si se detectan algunos daños estructurales Protección Civil o peritos expertos definirán que las instalaciones no están en riesgo e indicarán si se puede regresar al inmueble o no.
 - c) Si Protección Civil o los peritos expertos detectan daños considerables, se limitará el acceso al inmueble y se activará el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en contingencia de salud, considerando funciones indispensables y no indispensables para evaluar qué actividades se hacen por Trabajo en Casa y cuales en algún sitio laboral). Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - d) Elaborar relación detallada de los expedientes afectados por la incidencia, así como de los impactos como pérdidas de expedientes o elementos que afecten la operación del Cliente.
 - e) Evidencie fotográficamente los daños ocasionados.
- 4) Evalúe si la operación puede ser mantenida en la BIE o se requerirá trasladarse a un centro de trabajo nuevo o Trabajo en Casa.

- 5) Resguardar, en la medida de lo posible los bienes del Cliente y de Grupo Ventura, mencionados en ese orden de importancia: expedientes y equipo: CPU's, multifuncionales y artículos de valor.

iv. INFRAESTRUCTURA.

- 1) Una vez que sea posible, se debe llevar a cabo una evaluación visual por parte de personal de cada unidad de trabajo, siguiendo siempre indicaciones de autoridades y Protección Civil.
- 2) Una vez evaluado el inmueble por Protección Civil, si no ocurrió daño estructural se reanudarán actividades evaluando en conjunto con los responsables de área, indicarán si es posible o no regresar al inmueble.
- 3) Si Protección Civil o los peritos expertos detectan daños considerables que pongan en riesgo la integridad del inmueble y la de sus ocupantes, se limitará el acceso y se activará el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud, considerando funciones indispensables y no indispensables para evaluar qué actividades se hacen en casa y cuales en un nuevo sitio de trabajo). Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
- 4) Si el inmueble es definitivamente inhabilitado, se evaluará en conjunto con el Comité de Riesgos si es posible sustraer equipo de cómputo e información según las condiciones del edificio.
- 5) Si el inmueble colapsa evaluar y sumar las pérdidas ocasionadas para comentarlo con el Comité de Riesgos.
- 6) En caso de que colapse el edificio donde se operaba, buscar y habilitar una nueva sede con todas las herramientas de trabajo necesarias para retomar operaciones de manera inmediata.
- 7) Si se lamenta la pérdida de vidas humanas Recursos Humanos realizará las acciones de comunicación y apoyo con las familias.
- 8) Una vez evaluados los daños y habiendo presupuestado las reparaciones y reposición de equipo, llevar a cabo proceso de atención a incidencias para programar las visitas de reparación. Ver Anexo 9 Manual de procesos para solicitud y gestión de requisiciones Infraestructura y mantenimiento. así como de hacer entrega de las herramientas de trabajo al personal.
- 9) En caso de contemplar actividades críticas que no se puedan realizar en esquema de Trabajo en Casa, definir y adecuar un sitio seguro donde continuar la operación.

v. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Los encargados de los centros de subasta deberán informar a sus Coordinadores y Gerente Operativo del evento que ocasionó posibles daños a instalaciones y/o unidades en custodia, en este último escenario, la Gerencia Operativa deberá notificar por correo electrónico al área de Seguros y al Área de Control de Riesgos para determinar posible cobertura de los daños con las pólizas contratadas y vigentes al momento, aplica de igual forma para accidentes por maniobras, daños por vandalismo, caídas de árboles, bardas u otros eventos que no comprometen la continuidad del negocio, pero si daños en unidades a atender y reportar.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Estar al pendiente de las indicaciones emitidas por el Corporativo.

ii. INFRAESTRUCTURA.

Revisión

- 1) Estar alerta de la situación para el retorno a la normalidad cuando el inmueble sea declarado libre de riesgo.
 - 2) Comunicar y coordinar con todas las áreas el retorno al trabajo ya sea en los inmuebles actuales si no fueron daño o en inmuebles nuevos, en caso de inhabilitación o derrumbe
- iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
- 1) Seguir las indicaciones del Cliente que, a su vez, serán las mismas recomendaciones de Protección Civil para mantener la integridad de las personas
 - 2) Recibido el Vo.Bo. del Cliente, se reanudan actividades en sus instalaciones.
- iv. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
- 1) Realizar un levantamiento de equipo que se haya perdido en caso de derrumbe del inmueble o que se encuentre inaccesible.
 - 2) Gestionar la compra del equipo reemplazable que sustituirá al que no haya sido posible recuperar.
 - 3) Coordinar la reinstalación y configuración de redes en caso de contar con nuevas sedes de trabajo, así como la entrega del equipo de cómputo al personal laboral.
 - 4) Ver Anexo 8. Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).

2. CONTINGENCIA DE SALUD.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. CONTROL DE RIESGOS.

- 1) Asegurar políticas y procedimientos claros, funcionales y actualizados que permitan anticipar las acciones de planeación para mitigar los efectos de una pandemia y asegurar la continuidad del negocio.
- 2) Estar alerta ante cualquier nuevo brote de endemia, epidemia o pandemia, atendiendo solo medios de comunicación oficiales a nivel internacional y nacional.
- 3) Informar solo a las áreas de los eventos, la información recabada.
- 4) El Comité de Riesgos y su estructura de Presidente, Consejeros y Secretario, podrán sesionar de forma extraordinaria las veces que sea necesario para analizar el comportamiento de la amenaza e iniciar el plan preventivo.
- 5) Según el origen del virus (local o extranjero) se deberá evaluar los tiempos disponibles para efectuar el plan de reacción.

ii. JURIDICO.

- 1) Deberá estar alerta, documentar, informar y dar seguimiento al plan de implementación y cumplimiento de las normativas federales y locales que surjan por la pandemia.

b. ACCIONES REACTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) No entrar en pánico y psicosis.
- 2) Estar atentos a los comunicados internos institucionales que pudieran surgir en las distintas etapas de la contingencia y a la información oficial de las autoridades.
- 3) Cumplir y hacer cumplir en cada una de las áreas del Grupo Ventura, las nuevas disposiciones que emitan las autoridades.
- 4) Evaluar y comunicar a partir de qué fecha será prudente suspender reuniones presenciales y viajes no esenciales.
- 5) Integrar y presentar en el Comité de Riesgos el análisis de impacto por área, ante una posible clausura total o parcial de los lugares de trabajo conforme la autoridad lo defina.

- 6) En los Comités de Riesgo las áreas deberán reportar el estatus de sus áreas de negocio, las acciones por emprender y en su caso, formalizar las solicitudes de apoyo de las otras áreas.
 - 7) Definir horarios escalonados y/o acotados para mitigar altos volúmenes de concentración de personas.
 - 8) Se definirá y en su caso, actualizará el protocolo de acción para cubrir las áreas o lugares de trabajo ante los distintos escenarios de posibles o confirmados contagios y la cantidad de estos. Dichas reglas deberán de definirse conforme al tipo de contingencia de salud, su perfil de contagio, riesgo de mortandad, reglas de la autoridad y el tipo de actividad esencial y no esencial.
 - 9) Mantener comunicación activa que ayude a percibir la situación laboral y personal mediante:
 - a) Correo electrónico.
 - b) Llamadas.
 - c) Otros medios digitales como Whats App y Microsoft Teams.
 - d) Estar al pendiente de los comunicados institucionales que se envían conforme al tipo de contingencia y aprendizaje en caso de eventos sin experiencia previa.
 - e) Comunicar y reforzar todas las medidas preventivas según sea el caso e informar con claridad que ante sospechas de contagio por síntomas o contacto cercano y reciente con un contagiado confirmado, se deberá abstener presentarse en su lugar de trabajo e informar a su Jefe Directo y Recursos Humanos para seguir instrucciones.
- ii. JURÍDICO.**
- 1) Monitoreo diario, análisis y reporte a todas las áreas al momento de las nuevas disposiciones Federales y/o Locales que se deberán de cumplir.
 - 2) Diagnóstico y gestión ante autoridades si fuese necesario, para la continuidad de las actividades si por definición del momento, pertenecemos a una de las actividades esenciales (traslado y custodia de unidades por siniestros).
 - 3) Armande de carpetas digitales de la normativa aplicable y el respaldo de esta, para su entrega y capacitación a quien pudiese ser la figura de atención a las Autoridades de Salud y/o Protección Civil en corporativos y centros de trabajo Grupo Ventura.
- iii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
- 1) Actualizar el control de activos fijos de cómputo, identificando con claridad los portátiles y fijos y la accesibilidad a la red para continuar con el trabajo posiblemente desde lugares distintos a los habituales de trabajo
- iv. FINANZAS / RECURSOS HUMANOS.**
- 1) Solicitar a cada área, recabar e informar en el Comité de Riesgos, la clasificación de los puestos en 3 principales bloques:
 - a) Puestos que pueden desempeñar al 100% sus actividades desde lugares distintos a los habituales del trabajo.
 - b) Puestos que pueden desempeñar parcialmente (definir %) sus actividades desde lugares distintos a los habituales del trabajo.
 - c) Puestos de trabajo que solo pueden ejercerse en sus lugares de trabajo.
 - 2) Trabajar de la mano con Jurídico para emitir los comunicados oficiales de las autoridades y propios con carácter preventivo y cuidando la integridad y calidad de la información.

- 3) En caso de requerir capacitación preventiva y de reacción ante la endemia, epidemia o pandemia, se deberá preparar y gestionar la capacitación en línea de todo el personal del Grupo.
 - 4) Llevar a cabo un censo diario de compañeros de trabajo con estatus de sospechosos (con síntomas y sin examen concluyente), confirmados y recuperados, esto con reporte al momento a los miembros del Comité de Riesgo para agilizar las acciones de cobertura de áreas y plazas.
 - 5) Conforme a información oficial al momento, realizar un levantamiento del personal más vulnerable a la enfermedad para su presentación al Comité de Riesgos y definir acciones específicas para cada caso.
- v. **ÁREA COMERCIAL.**
- 1) Deberá mantenerse actualizado de los avances de acciones de control para la continuidad del negocio e informar por escrito a nuestros Clientes Vendedores.
 - 2) El Área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.
- vi. **BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
- 1) Los servicios y compañeros que se encuentran integrados en las oficinas de nuestros Clientes deberán atender y acatar las instrucciones y nuevas normas que ellos definan, lo anterior con reporte a las coordinaciones y área comercial de Grupo Ventura.
 - 2) En caso de trabajo a distancia, se deberán apegar a las políticas y procesos que se definan en conjunto con cada Cliente en particular.
 - 3) Si el Cliente lo autoriza y en coordinación con este, definir y aplicar el proceso de atención y documentación remota de expedientes de pérdidas totales.
- vii. **INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES.**
- 1) Garantizar que las instalaciones cuentan con los medios mínimos necesarios para cumplir las reglas de sanidad y distancia.
 - 2) Deberá atender en tiempo y forma los insumos que requieran cada una de las áreas en cumplimiento a la normativa externa e interna, por ejemplo; Señalética de rutas, jabón, desinfectantes de aseo a oficinas, gel anti bacterial, mascarillas, lentes y cualquier otro artículo que demande la situación en especial.
- viii. **CENTROS DE SUBASTAS.**
- 1) Los Encargados de cada Centro de Subasta, deberá entender y hacer cumplir las nuevas normas y en su caso, formalizar por escrito sus requerimientos de insumos o mejoras en temas de higiene, con reporte a Auditoría Interna en caso de no ser atendido.
 - 2) En caso de enfermedad de uno de los compañeros, se deberá reforzar el proceso de limpieza y desinfección de las superficies.
 - 3) En caso de que la cantidad de sospechosos y confirmados contagiados comprometa la continuidad de la operación, se activará el plan de apoyo en sitio con el traslado de compañeros de otras plazas con comportamiento de baja incidencia de contagios.
- ix. **CONTROL DE RIESGOS.**

- 1) Deberá elaborar o actualizar para su posterior comunicado y cumplimiento, de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Ver Anexo 14 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- x. CONTROL DE RIESGOS / SEGURIDAD.**
- 1) Capacitación a vigilantes para el debido conocimiento y cumplimiento de las nuevas normas.
 - 2) Cumplir con la función de control de acceso controlado, aplicando las medidas preventivas que apliquen para la situación en particular, por ejemplo; tomar temperatura a empelados y visitantes, cuestionario de síntomas, registro de examen en bitácora y en su caso, limitar el acceso ante sospechas de enfermedad.
 - 3) Reportar en incidencias diarias, comportamientos de incumplimiento a las medidas correctivas por empelados de Grupo Ventura, Proveedores y otros visitantes.
- xi. CONTROL DE RIESGOS / AUDITORIA INTERNA.**
- 1) Deberá recopilar toda la nueva normativa aplicable y llevar a cabo auditorias de conocimiento, cumplimiento e insumos con reporte de desviaciones mensuales mientras se mantenga la contingencia de salud.
 - 2) Los resultados se deberán enviar al momento a cada Área responsable y con reporte a Comité de Riesgos, Presidencia y Consejo.
- c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
- 1) Será mediante las normas y procedimientos que defina la autoridad para un Retorno Laboral Seguro, las que se deberán de aplicar, cada contingencia de salud es distinta y por ello no debemos definir reglas específicas conforma a una sola experiencia, salvo las de aplicación general, dichas normas dependerán del tipo de problema de salud y su comportamiento, así como otros aspectos de nivel de riesgo y mortandad, nivel de contagio, existencia y cobertura de tratamientos y/o vacunas.

3. ERUPCIÓN VOLCÁNICA.

a. ACCIONES DE PREVENCIÓN.

i. TODAS LAS ÁREAS EN ZONA DE ALTO RIESGO.

- 1) Conocer y aplicar el Manual de Protección Civil de Ventura en el Anexo 4 Manual de Protección Civil.
- 2) Conocer el mapa de los peligros volcánicos que le pueden afectar en su lugar de trabajo incluidos en el Anexo 11 Semáforo por Erupción Volcánica en México y Riesgos Volcánicos.
- 3) Conocer el plan de emergencia establecido por las autoridades locales, especialmente las rutas de evacuación y las zonas seguras o fuera de alto peligro.
- 4) Asegurar la señalética de rutas de evacuación y punto de reunión en el lugar de trabajo.
- 5) Conocer e informar a los trabajadores las rutas de evacuación y el punto de reunión para evacuar el lugar si fuese necesario o por instrucción.
- 6) Contar con inventarios de cubrebocas y lentes de seguridad, aplica solo para lugares de trabajo propensos al riesgo.
- 7) Contar con agua embotellada y linternas en buen estado y baterías cargadas.
- 8) Mantener actualizado el maletín portátil de primeros auxilios de nuestra oficina o lugar de trabajo.

Titulo	Código
Plan de Gestión de Contingencias	BCP

- 9) Conocer las fases del semáforo de alerta volcánica, sus fases y los 12 volcanes activos en México: Anexo 11 Semáforo por Erupción Volcánica en México y Riesgos Volcánicos.
- 10) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado Ventura, deberán estar resguardados en la “nube” por medio de licencias que lo permitan como Teams / One Drive.

b. ACCIONES REACTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS EN ZONA DE ALTO RIESGO.

- 1) En caso de alerta, atender las recomendaciones de la autoridad local competente
- 2) Atender las noticias y medios de información oficial.
- 3) Aplicar el protocolo de acción conforme al semáforo de erupción volcánica del Anexo 11 Semáforo por Erupción Volcánica en México y Riesgos Volcánicos.
- 4) Si la ceniza volcánica comienza a caer, poner en práctica las siguientes recomendaciones:
 - a) Buscar refugio bajo techo y permanecer allí hasta que el fenómeno haya pasado.
 - b) Respirar a través de una tela humedecida con agua o vinagre, esto evitara el paso de los gases y el polvo volcánico y utilizar mascarillas.
 - c) Protegerse los ojos cerrándolos tanto como sea posible o utilizar visores o gafas que cubran completamente los ojos.
 - d) Cubrirse con un sombrero y ropas gruesas.
 - e) En caso de una fuerte lluvia de ceniza no utilizar vehículos.
 - f) La única protección contra la lluvia de ceniza y material volcánico de tamaño considerable son los refugios y techos reforzados.
 - g) Debido a que las exposiciones del volcán pueden causar ondas de aire o de choque que pueden romper los vidrios de las ventanas, colocar cintas adhesivas en forma de X. o en último caso poner tablas que impidan la caída violenta de los mismos.
 - h) Permanecer en el sitio seguro hasta que las autoridades informen que se ha vuelto a la normalidad.
 - i) Mantener en sintonía la radio para recibir instrucciones.
 - j) Reporte y atención del Jefe Directo y área de Control de Riesgos.
 - k) Tapar coladeras para evitar su posible saturación.
 - l) Tapar depósitos de agua que estén expuestos.
 - m) Al primer aviso de alerta, tener preparado los productos básicos en caso de desalojo como agua potable, botiquín de primeros, lampara con baterías funcionales, lentes y cubre bocas.
 - n) Resguardar, en la medida de lo posible los bienes de la compañía, mencionados en ese orden de importancia: documentos y equipo: CPU’s, multifuncionales y artículos de valor.
 - o) El Jefe Directo o Brigadista deberá reforzar las rutas de evacuación y puntos altos y seguros con el equipo de trabajo.
 - p) Llevar consigo sus medios de comunicación como celulares.

Revisión

- q) Integrar al equipo en el punto de reunión del trabajo, tomar lista de personal Ventura y proveedores de apoyo y en su caso, iniciar el desalojo a zonas seguras cuando la autoridad así lo requiera.
 - r) Seguir alerta de los medios de comunicación oficial y seguir atendiendo las recomendaciones.
 - s) Reportarse en todo momento con el Jefe Directo y área de Control de Riesgos y Gerencia de Seguridad.
 - t) Si los tiempos de contingencia en el lugar de trabajo se estima mayor a 48 horas, se deberá aplicar el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud. Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - u) No comer y beber productos que se sospechen contaminados por cenizas.
- 5) Los encargados de los Centros de Subasta deberán informar a sus Coordinadores y Gerente Operativo del evento que ocasionó posibles daños a instalaciones y/o unidades en custodia, en este último escenario, la Gerencia Operativa deberá notificar por correo electrónico a las áreas de seguros y control de riesgos para determinar posible cobertura de los daños con las pólizas contratadas y vigentes al momento, aplica de igual forma para accidentes por maniobras, daños por vandalismo, caídas de árboles, bardas u otros eventos que no comprometen la continuidad del negocio, pero si daños en unidades a atender y reportar.
- 6) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.

i. TODAS LAS ÁREAS EN ZONA DE ALTO RIESGO.

- 1) Concluida la alerta, atender las instrucciones de los medios locales.
- 2) Si la Autoridad lo permite, regresar a las instalaciones de trabajo.
- 3) Antes de ingresar a los edificios, validar que no presenten daño estructural o sobre peso de cenizas que comprometan la seguridad.
- 4) No retirar las cenizas acumuladas, salvo que se tenga la capacitación para ello y solicitar el apoyo de Infraestructura. Por ejemplo, el uso de agua endurece las cenizas y tapa las coladeras.
- 5) Realizar el levantamiento de daños con reporte a las áreas de Infraestructura, Jefe Directo y Control de Riesgos.
- 6) Control de Riesgos informa situación al área Comercial para reporte formal y constante a cada uno de los Clientes Vendedores.

4. LUVIAS TORRENCIALES, INUNDACIONES, HURACANES Y CICLONES.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Estudiar y dar lectura al manual de Protección Civil, (ver. Anexo 4, Apartado X-Contenido, 7- Sub programa de auxilio, c. – Cómo actuar por tipo de evento, iii. Inundación y vii Huracán).
- 2) Infórmese, cuáles son las localidades vulnerables a Huracanes, <https://www.gob.mx/semarnat/articulos/mexico-territorio-vulnerable-ante-huracanes>.

- 3) Infórmese, cuáles son las localidades vulnerables a Inundaciones https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/105618/4_CAPITULO_2.pdf.
- 4) El número 911 está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para los 31 estados de la República y la Ciudad de México. Ver Anexo 37 Directorio de Servicios de Emergencia.
- 5) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado, deberán estar resguardados en la “nube” por medio de licencias que lo permitan como Teams / One Drive.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- v) Atender las medidas descritas en el Manual de Protección Civil. Estudiar y dar lectura al manual de Protección Civil, (ver. Anexo 4, Apartado X-Contenido, 7- Sub programa de auxilio, c. – Cómo actuar por tipo de evento, iii. Inundación y vii Huracán).
- v) Al esperar un ciclón en días previos, asegurar cofres, cajuelas y puertas si la unidad así lo permite.
- v) Ubicar los aparatos eléctricos y documentos en las partes altas de la oficina como archiveros o libreros para salvaguardarlos.
- v) Cerrar correctamente las puertas y ventanas del inmueble, antes de retirarse.
- v) Retirar toda la basura en unidades y patios/pasillos.
- v) Evaluar daños y avisar a Clientes, Vendedores y Compradores del cierre temporal del predio.
- v) Anticiparse a la noticia del arribo de un Huracán o Tormenta que se avecine y resguardar los bienes y herramientas de trabajo que se encuentren a su alcance y el archivo permanente en archiveros.
- v) Desconectar aparatos eléctricos a excepción de DVR el cual debe encontrarse en una parte alta dentro del edificio.
- v) Tener una comunicación constante entre con Vigilancia en caso de abandono del inmueble, quien a su vez estará en contacto con el área de Seguridad de Grupo Ventura.
- v) Tomar evidencia fotográfica de daños sufridos.
- v) Reportar daños sufridos al área de Infraestructura para proceder a programar la reparación y recuperación.
- v) El área de Control de Riesgos deberá estar al tanto de las condiciones en cada ubicación o lugar de trabajo de Grupo Ventura para anticipar y proponer a las áreas que correspondan, suspensión total o parcial de labores para cuidar la integridad del personal.
- v) La Gerencia de Seguridad estará atenta y reportando la situación en el día a día conforme a los eventos en el lugar de trabajo y a las indicaciones de las autoridades locales para la toma de decisiones sobre la reactivación de actividades a proponer a las áreas involucradas.
- v) Si fue necesario evacuar el inmueble y no reingresar hasta que las autoridades y Protección Civil lo evalúen e indiquen que se pueden hacer.
- v) Si hubo lesionados consulte el procedimiento a seguir en (Anexo 12 Accidentes o emergencias médicas).
- v) No se acerque a construcciones con posibilidad de derrumbe.
- v) Al integrarse el personal deberá documentar posibles daños en oficinas o unidades en inventario por viento, granizo o inundación, con reporte a las áreas Operativas y Comerciales.

Revisión

- v) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.
- ii. **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**
- 1) Seguir los pasos del Manual de Continuidad de Trabajo y recuperación ante desastres (BCDR)". Ver Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).
 - 2) Seguir los pasos del Manual de Continuidad de Trabajo y recuperación ante desastres (BCDR)". Ver Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).
 - 3) Las actividades correspondientes al plan de continuidad de tecnologías de información deben ser ejecutadas siempre y cuando se presente una anomalía, una caída del sistema en cualquiera de los siguientes componentes críticos:
 - a) Infraestructura del servidor.
 - b) Servicios aplicativos en línea.
 - c) Certificado digital vigente.
 - d) Codificación del sistema.
 - e) Base de datos.
 - f) Ver Anexo 7 BCP TI.
 - 4) Realizar un levantamiento de equipo que se haya dañado o perdido en consecuencia de la catástrofe.
 - 5) Gestionar la compra del equipo reemplazable que sustituirá al que no haya sido posible recuperar
- iii. **BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
- 1) Estar atento a indicaciones en Coordinación con Grupo Ventura y las medidas tomadas por el Cliente en sus instalaciones.
 - 2) Notificar el mismo día de la incidencia y su restablecimiento al Supervisor de Salvamentos del Cliente, al Ejecutivo de Cuenta, a la Gerencia de Control de Riesgos, así como al Líder Responsable de la Plaza.
 - 3) Suspender actividades administrativas y refugiarse en la zona segura de la BIE hasta que pase la inclemencia.
 - 4) El Coordinador de la BIE en conjunto con el área Comercial de Grupo Ventura y el Cliente, evaluarán la situación al momento del siniestro para considerar 3 posibles escenarios:
 - a) Si Protección Civil determina que no ocurrió daño en el inmueble reanudarán actividades.
 - b) Si Protección Civil detecta daños del inmueble indicarán si se puede regresar al inmueble o no sin poner en riesgo al personal que lo ocupa.
 - c) Si Protección Civil o los peritos expertos detectan daños considerables del inmueble, se activará el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud, considerando funciones indispensables y no indispensables para evaluar qué actividades se hacen por Trabajo en Casa y cuales en algún sitio laboral). Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - 5) Elaborar relación detallada de los expedientes afectados por la incidencia, así como de los impactos como pérdidas de expedientes o elementos que afecten la operación del Cliente.
 - 6) Evidencie fotográficamente los daños ocasionados.

- 7) Evalúe si la operación puede ser mantenida en la BIE o se requerirá trasladarse a un centro de trabajo nuevo o Trabajo en Casa.
 - 8) Resguardar, en la medida de lo posible los bienes del Cliente y de Grupo Ventura, mencionados en ese orden de importancia: expedientes y equipo: CPU's, multifuncionales y artículos de valor.
- iv. **INFRAESTRUCTURA.**
- 1) Una vez que sea posible, se debe llevar a cabo una evaluación visual por parte de personal de cada unidad de trabajo, siguiendo siempre indicaciones de autoridades y Protección Civil.
 - 2) Una vez evaluado el inmueble por Protección Civil, si no ocurrió daño estructural se reanudarán actividades evaluando en conjunto con los encargados de área, indicarán si es posible o no regresar al inmueble.
 - 3) Si Protección Civil o los peritos expertos detectan daños considerables que pongan en riesgo la integridad del inmueble y la de sus ocupantes, se limitará el acceso y se activará el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud, considerando funciones indispensables y no indispensables para evaluar qué actividades se hacen en casa y cuales en un nuevo sitio de trabajo). Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - 4) Si el inmueble es definitivamente inhabilitado, se evaluará en conjunto con el Comité de Riesgos si es posible sustraer equipo de cómputo e información según las condiciones del inmueble.
 - 5) Sumar las pérdidas ocasionadas para comentarlo con el Comité de Riesgos. En caso de inhabilitación de inmueble, buscar y habilitar una nueva sede con todas las herramientas de trabajo necesarias para retomar operaciones de manera inmediata.
 - 6) Si se lamenta la pérdida de vidas humanas el área de Recursos Humanos realizará las acciones de comunicación y apoyo con las familias.
 - 7) Una vez evaluados los daños y habiendo presupuestado las reparaciones y reposición de equipo, llevar a cabo proceso de atención a incidencias para programar las visitas de reparación. (ver Anexo 9 Manual de procesos para la solicitud y gestión de requisiciones de infraestructura y mantenimiento). así como de hacer entrega de las herramientas de trabajo al personal.
 - 8) En caso de contemplar actividades críticas que no se puedan realizar en esquema de Trabajo en Casa, definir y adecuar un sitio seguro donde continuar la operación.
- v. **CENTRO DE SUBASTA.**
- 1) Avisar a los Clientes la inhabilitación del Centro de Subasta para recibir autos y buscar una sede alterna para continuar con la operación, evaluar la demanda de espacio contra la capacidad del inmueble, si es insuficiente involucrar al área de Infraestructura para la búsqueda de sedes alternas.
 - 2) Los encargados de los centros de subasta deberán informar a sus Coordinadores y Gerente Operativo del evento que ocasionó posibles daños a instalaciones y/o unidades en custodia, en este último escenario, la Gerencia Operativa deberá notificar por correo electrónico las áreas de Seguros y de Control de Riesgos para determinar posible cobertura de los daños con las pólizas contratadas y vigentes al momento, aplica de igual forma para accidentes por maniobras, daños por vandalismo, caídas de árboles, bardas u otros eventos que no comprometen la continuidad del negocio, pero si daños en unidades a atender y reportar.
- vi. **ÁREA COMERCIAL.**

- 1) Monitorear las pérdidas totales estimadas por los daños del evento y notificar el arribo que se pudieran generar y la demanda de espacios para custodia vs la disponible para reaccionar y rentar espacios para continuar recibiendo unidades.
 - 2) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.
- c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) Una vez listas y accesibles las instalaciones realizar el retorno al trabajo.
 - 2) Atender las recomendaciones emitidas por Corporativo para el retorno al trabajo.
 - ii. CENTROS DE SUBASTA.**
 - 1) Una vez recuperado el espacio natural de la operación, reanudar labores.
 - iii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
 - 1) Ver Anexo 8. Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).
 - iv. INFRAESTRUCTURA.**
 - 1) Estar alerta de la situación para activar el retorno a la normalidad cuando el inmueble sea declarado libre de riesgo o nueva sede.
 - 2) Comunicar y coordinar con todas las áreas el retorno al trabajo en los inmuebles actuales, si no sufrieron daño, o en inmuebles nuevos, en caso de inhabilitación o pérdida.
 - v. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
 - 1) Seguir las indicaciones del Cliente que, a su vez, serán las mismas recomendaciones de Protección Civil para mantener la integridad de las personas.
 - 2) Si la suspensión de actividades es mayor a 2 días hábiles, se propondrá al Cliente que corresponda, habilitar el esquema de Trabajo en Casa para continuar con la documentación de las pérdidas totales en línea y a distancia.
 - 3) Recibido el Vo. Bo. del Cliente, reanudar actividades en sus instalaciones.
 - vi. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
 - 1) Coordinar la reinstalación y configuración de redes en caso de contar con nuevas sedes de trabajo, así como la entrega del equipo de cómputo al personal laboral.

5. TORMENTA ELÉCTRICA O FALLAS DE ENERGÍA.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) No sobrecargar la red eléctrica a la capacidad contratada en el lugar de trabajo
 - 2) Evitar la manipulación de medidores, cables y/o conexiones eléctricas para evitar accidentes de trabajo y cortes de energía, en caso de requerir alguna instalación, reportar al área de Infraestructura y Mantenimiento.
 - 3) Evitar el uso de equipo electrodoméstico que pudiera sobresaturar la demanda de energía eléctrica.
 - 4) Todo el equipo de cómputo, multifuncionales y DVR's, deberán estar conectados a reguladores de voltaje.
 - 5) Pagar en tiempo el recibo de energía eléctrica
 - 6) Cumplir con el estudio y diagnóstico de las instalaciones eléctricas del trabajo

- 7) La empresa debe contar con generadores de energía para su envío en lugares de trabajo donde se estimen largos periodos sin el servicio.
 - 8) De forma aleatoria realizar simulacros de pérdida de energía eléctrica en los centros de trabajo.
 - 9) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un Proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado deberán estar resguardados en la misma.
- b. ACCIONES REACTIVAS.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) En caso de pérdida de energía reportar inmediatamente a la Comisión Federal de Electricidad.
 - 2) A la par reportar a la Gerencia de Infraestructura de Grupo Ventura cualquier corte de energía a Infraestructura para su inmediata atención.
 - 3) Dar aviso al Jefe Directo del área correspondiente.
 - 4) Contar con lámparas o linternas recargables.
 - 5) Desconectar aparatos eléctricos que quedaron encendidos.
 - ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**
 - 1) Ver Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).
 - iii. CENTROS DE SUBASTA.**
 - 1) Ver Anexo 12 Contingencia por Fallas eléctricas y Caídas de Internet en Centros de Subasta.
 - iv. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
 - 1) Ver Anexo 13 Contingencia por Fallas eléctricas y Caídas de Internet en BIEs.
 - v. VALUACIÓN.**
 - 1) Aplicar Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud. Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - vi. ÁREA COMERCIAL.**
 - 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.
- c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) Reconectar aparatos eléctricos y verificar su correcto funcionamiento.
 - 2) Reanudar operaciones y poner al corriente su propio proceso.
 - 3) Validar que no se generen más problemas.
 - ii. CENTROS DE SUBASTA.**
 - 1) Ver Anexo 12 Contingencia por Fallas Eléctricas y Caídas de Internet en Centros de Subasta
 - iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
 - 1) Ver Anexo 12 Contingencia por Fallas Eléctricas y Caídas de Internet en Centros de Subasta

V.II CATÁSTROFES TÉCNICAS O HUMANAS.

6) INCENDIO.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Contar con ventilación suficiente que comunique con el exterior, ya que en caso contrario hay peligro de intoxicación o de explosión.
- 2) Tener un croquis de los centros de trabajo para ubicar las salidas de emergencia y zonas de menor riesgo.
- 3) Tener instalaciones eléctricas seguras.
- 4) Mantener extintores funcionales y en suficiente cantidad y mantenimiento.
- 5) Dar capacitación a brigadas de búsqueda y rescate.

ii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) El personal de BIE's debe responder de conformidad con el protocolo que establezca el Cliente por encontrarse dentro de sus instalaciones.

iii. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Limitar el ingreso de unidades con fugas de líquidos como gasolina, Diesel y/o aceite.
- 2) Identifique mangueras deterioradas y busque fugas de líquidos en los CS, límpielos de ser necesario.
- 3) Prohibir el uso cualquier artefacto con fuego como cerillos o encendedores dentro de los centros de subasta, está prohibido fumar dentro de los mismos.
- 4) Mantener los patios libres de basura como botellas o vidrios pueden iniciar el fuego creando el efecto lupa con los rayos del sol.
- 5) Mantener las unidades libres de basura por ello la importancia del retiro de basura ingreso de las unidades al CS conforme a procedimientos.
- 6) Desconexión de unidades eléctricas en el proceso de ingreso de la unidad.
- 7) El encargado deberá cumplir con el llenado del Formato Único de Inventario en dónde valida el cumplimiento de retiro de basura inflamable, desconexión de terminales y supervisión de unidad sin fugas u olor a combustibles.
- 8) El área de Indicadores deberá realizar una supervisión semanal del cumplimiento del Formato Único de Inventario que integra controles de prevención de incendio como desconexión de terminales, retiro de basura y evitar artículos con efecto lupa.
- 9) Mantener el Centro de Subasta libre de hierba verde o seca y solicitar al área de Infraestructura y mantenimiento el deshierbe cuando se requiere. Ver Anexo 15 Manual de Deshierbes.
- 10) El área de Indicadores deberá monitorear y enviar de manera mensual la cantidad y mantenimiento en tiempo de los extintores y los predios libres de hierba.
- 11) El área de Seguridad deberá reforzar las medidas en aquellos meses o festividades en que se acostumbra el uso de pirotecnia.
- 12) Dar rondines consecutivamente en los CS y en caso de identificar algún conato de incendio apaga el fuego de inmediato con apoyo de los extintores, y llamar a los servicios de emergencia, si el fuego se sale de control, evacuando el CS.
- 13) Mantenga las puertas y ventanas libres de muebles u otros objetos que puedan bloquear la salida de las oficinas.
- 14) Evite usar triples o enchufar varios artefactos eléctricos al mismo enchufe.

- 15) Mantenga en buen estado las instalaciones eléctricas y en caso de detectar algún enchufe en mal estado reportar de inmediato a el área de infraestructura y mantenimiento para gestionar su reparación, no haga reparaciones provisorias.
 - 16) Establezca un lugar de encuentro o punto de reunión, para poder identificar a todos los miembros del CS en caso de un incendio.
 - 17) Validar la carga de los extintores, no vencidos y con su debido mantenimiento. Ver Anexo 4 Manual Protección Civil, 6 – Subprograma de Prevención, e – Programa de Mantenimiento, 7 - Subprograma de Auxilio, c – Como actuar por tipo de evento, ii. - Incendio.
 - 18) Contar con suficientes extintores de acuerdo con las normas establecidas por Protección Civil. Ver Anexo 4 Manual Protección Civil, 6 – Subprograma de Prevención, e – Programa de Mantenimiento, 7 - Subprograma de Auxilio, c – Como actuar por tipo de evento, ii. - Incendio.
 - 19) Simulacros de Incendios. Ver Anexo 4 Manual Protección Civil, 6 – Subprograma de Prevención, e – Programa de Mantenimiento, j – Ejercicios y Simulacros.
 - 20) Mantener en orden el Centro de Subastas, Ver Anexo 18 Manual de identidad CS
- iv. JURÍDICO / INFRAESTRUCTURA.**
- 1) El área de Visitas y Licencias es responsable de programar capacitaciones en los Centros de Subasta impartida por Proveedores externos certificados de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010.
- b. ACCIONES REACTIVAS.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) Aplicar medidas incluidas en la Guía de Simulacros de la STPS. Ver Anexo 5 Guía de Simulacros y Evacuación de inmuebles, apartado: Brigada Interna de Protección Civil.
 - 2) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo, sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.
 - ii. CENTROS DE SUBASTA.**
 - 1) Ver Anexo 16 Contingencia por Incendio en Centro de Subasta.
 - iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
 - 1) Ver Anexo 17 Contingencia por Incendio en BIEs
 - iv. INFRAESTRUCTURA.**
 - 1) Una vez que sea posible, llevar a cabo evaluación visual por parte de personal de cada unidad de trabajo, siguiendo siempre indicaciones de autoridades y Protección Civil.
 - 2) Identificar y sumar los daños sufridos en la localidad afectada y comunicarlo al Comité de Riesgos.
 - 3) Programar visitas de Proveedores externos para realizar reparación/reconstrucción de acuerdo con los manuales del área de Infraestructura.
- c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
 - 1) Atender las indicaciones emitidas por Corporativo para un seguro retorno al trabajo.
 - 2) Reanudar operaciones y poner al corriente su propio proceso.

7) FALLAS DE SERVICIO DE INTERNET.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Mantener en buenas condiciones, en un lugar seguro y libre de obstrucciones, el equipo que provee el servicio de internet.
- 2) Mantener al corriente el pago del servicio de internet.

- 3) Mantener conectados a la red únicamente los equipos que sean necesarios para la operación.
- 4) Cotar con inventario disponible al menos 2 bandas anchas móviles, para su envío a los lugares de trabajo donde se estime más de 2 días hábiles sin servicio de internet. Aplica principalmente a Barras de Integración y Centros de Subasta.
- 5) Contar con Microsoft Teams para que permita migrar el Trabajo en Casa cuando una posible caída de internet de largo plazo ocurra en uno de los corporativos de Grupo Ventura.
- 6) Los servicios operativos y su continuidad mediante servicios de internet deberán estar garantizados con un proveedor certificado y que trabaja en la nube para eliminar el posible impacto por este riesgo.
- 7) De manera aleatoria realizar simulacros de fallas de servicio de internet en los centros de trabajo.
- 8) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado Ventura, deberán estar resguardados en la “nube” por medio de licencias que lo permitan como Teams / One Drive.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Capacitar al personal con las medidas que deben seguir para continuar operaciones cuando no se encuentre disponible el servicio de internet.
- 2) De forma aleatoria y selectiva, realizar simulacros de caídas de Internet en centros de trabajo.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) En caso de falla en el servicio de internet, reportar inmediatamente al Proveedor de servicio.
- 2) A la par reportar al área de Tecnologías de la Información de Grupo Ventura falla de servicio para su inmediata atención.
- 3) Dar aviso al Jefe Directo del área correspondiente.
- 4) Áreas Corporativas, en caso de una caída del servicio de 2 días hábiles o más se aplica Protocolo de Trabajo en Casa conforme a descripción reactiva en Contingencia de Salud. Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.

ii. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 12 Contingencia por Fallas eléctricas y Caídas de Internet en Centros de Subasta.
- 2) Ver Anexo 18 Protocolo de prevención en Centros de Subasta.

iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 13 Contingencia por Fallas Eléctricas y Caídas de Internet en BIEs.

iv. VALUACIÓN Y MENSAJERÍA.

- 1) Ver Anexo 19 Contingencia por Caídas de Internet para Valuación y Mensajería.

v. ÁREA COMERCIAL.

- 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.

c) ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 12 Contingencia por Fallas Eléctricas y Caídas de Internet en Centros de Subasta.

ii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 13 Contingencia por Fallas eléctricas y Caídas de Internet en BIEs.

iii. VALUACIÓN Y MENSAJERÍA.

- 1) Ver Anexo 19 Contingencia por Caídas de Internet para Valuación y Mensajería.

8. FALLAS EN SISTEMAS PROPIOS, DE CLIENTES Y/O PROVEEDORES.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Capacitar al personal con las medidas que deben seguir para continuar operaciones ante una caída de sistema.
- 2) De forma aleatoria, realizar simulacros de caídas de sistema en centros de trabajo.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) En el escenario de caídas en sistema por más de 2 días, se enviará un comunicado a Clientes Vendedores y Clientes Compradores informando la interrupción.
- 2) Estar atento a instrucciones que emita el área de tecnologías de la Información, para el restablecimiento del sistema.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Todos los sistemas de Grupo Ventura tienen un respaldo con el proveedor de datos Ver Anexo 7 BCP TI y Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).

iii. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 20 Contingencia Caídas de Sistema en Centros de Subasta.

iv. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 21 Contingencia de Sistema en BIEs

v. VALUACIÓN.

- 1) Ver Anexo 22 Contingencia Caídas de Sistema en Valuación.

vi. MENSAJERÍA.

- 1) Ver Anexo 23 Contingencia Caídas de Sistema en Mensajería.

vii. AREA COMERCIAL.

- 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 20 Contingencia Caídas de Sistema en Centros de Subasta.

ii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 21 Contingencia Caídas de Sistema en BIEs.

iii. VALUACIÓN.

1) Ver Anexo 22 Contingencia caídas de sistema en valuación.

iv. MENSAJERÍA.

1) Ver Anexo 23 Contingencia Caídas de Sistema en Mensajería.

9. FALTA DE PERSONAL.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Formar un Comité de Crisis (Ver apartado VIII - Comunicación de Crisis), para atender las medidas y acciones a implementar en la organización, con el fin de tomar decisiones para hacer prevalecer la seguridad y salud de los Colaboradores.
- 2) Desarrollar y mantener actualizado un plan de sucesión de personal por cada una de las áreas (ver Anexo 24 Plan de sucesión por contingencias).
- 3) Respalda y mantener en constante actualización los documentos de trabajo que se utilizan día con día en las herramientas como One Drive, utilizando el modo compartido para que los miembros del equipo tengan acceso a la información de ser necesario.
- 4) Mantener comunicación constante con los miembros de cada área para tener conocimiento de alguna posible baja, incapacidad o ausencia.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

1) Ver Anexo 24 Plan de Sucesión por Contingencias.

ii. CENTRO DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 24 Plan de Sucesión por Contingencias.
- 2) Ver Anexo 28 Contingencia por Falta de Personal en Centros de Subasta.

iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 24 Plan de Sucesión por Contingencias.
- 2) Ver Anexo 29 Contingencia por Falta de Personal en BIEs.

iv. SEGURIDAD.

- 1) Si el proveedor de vigilancia abandona el cargo, el encargado del centro de subastas comunicará inmediatamente la falta al área de Seguridad de Grupo Ventura (quien está disponible las 24 horas y los 7 días de la semana), para buscar el reemplazo con algún otro proveedor.
- 2) Se deberá contar con al menos 3 proveedores de servicio distintos con la finalidad de tener cobertura total del servicio de seguridad en cada una de las localidades de Grupo Ventura.
- 3) Ver Anexo 38 Pliego de consignas.

v. ARRASTRES.

- 1) Gestionar el reemplazo de Proveedores para atender de manera inmediata la asignación.
- 2) El Coordinador de Arrastres se pondrá en contacto con el Proveedor del Servicio de Arrastres, investigando la causa de la falta. Siempre se debe contar con al menos 3 Proveedores.
- 3) Solicitar el Plan de Continuidad de los Proveedores de Servicios.

vi. VALUACIÓN Y MENSAJERÍA.

1) Ver Anexo 30 Contingencia por Falta de Personal para Valuación y Mensajería.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Tomar medidas correctivas en caso de ausentismo retardo recurrente, estableciendo y dando seguimiento a la firma de actas administrativas y planes de acción.

10. MANIFESTACIONES Y PROTESTAS.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Mantenerse al tanto de los medios de comunicación para conocer posibles eventos que puedan afectar el ingreso, salida y operación del personal interno y los colaboradores de Grupo Ventura.
- 2) Establecer un plan de rutas alternas de acceso a los centros de trabajo de Grupo Ventura.
- 3) El número 911 está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para los 31 estados de la República y la Ciudad de México. Ver Anexo 37 Directorio de Servicios de Emergencia.

i. RECURSOS HUMANOS.

- 1) Estar atento al manejo de crisis con los colaboradores de Grupo Ventura por medio de capacitaciones y cuestionarios, de acuerdo con la NOM-035.

b. ACCIONES REACTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) En caso de inaccesibilidad al centro de trabajo se dará aviso al área de Jurídico de Grupo Ventura y se seguirán las instrucciones que ésta emita.
- 2) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.

ii. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) En caso de inaccesibilidad al Centro de Subastas se avisará al área de Seguridad de Grupo Ventura y se seguirán las instrucciones que ésta emita.
- 2) Ver Anexo 31 Contingencia por Manifestaciones y Protestas en Centros de Subasta.
- 3) Ver Anexo 18 Protocolo de Prevención en Centros de Subasta.

iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) En caso de inaccesibilidad al centro de trabajo se avisará al área Comercial de Grupo Ventura y se seguirán las instrucciones que ésta emita.

iv. JURÍDICO.

- 1) La empresa de seguridad de cada localidad de Grupo Ventura tiene la instrucción de comunicar inmediatamente al responsable del área Jurídica de Grupo Ventura cuando se presente cualquier incidente fuera de horario laboral para alertar a los colaboradores y salvaguardar su integridad.

v. ÁREA COMERCIAL.

- 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.

vi. RECURSOS HUMANOS.

- 1) Estar atento al manejo de crisis con los colaboradores de Grupo Ventura por medio de capacitaciones y cuestionarios de acuerdo con la NOM-035.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. TODO EL PERSONAL.

- 1) Retomar labores de manera normal después de la instrucción del área de seguridad y jurídico de Grupo Ventura.

11. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Mantener un sano ambiente de trabajo promoviendo la participación y respeto entre los colaboradores
- 2) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo, sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos

ii. RECURSOS HUMANOS.

- 1) Estar atento al manejo de crisis con los colaboradores de Grupo Ventura por medio de capacitaciones y cuestionarios, de acuerdo con la NOM-035.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Procurar tranquilizar a los involucrados en la riña.
- 2) Dar aviso inmediato al Jefe Directo del personal involucrado.
- 3) El Jefe Directo involucrará a las áreas de Recursos Humanos y Jurídico para tomar las acciones pertinentes.

ii. BIES.

- 1) Ver Anexo 34 Contingencia por violencia en el trabajo para BIEs.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Tomas medidas correctivas, firmando actas administrativas y dando seguimiento a planes de acción.

12. ROBO POR INTRUSIÓN CON O SIN VIOLENCIA.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Mantener actualizada la información que se utilizan para el desempeño de la operación día con día en las herramientas digitales como One Drive y validar diariamente que se esté trabajando en la última versión de los documentos.
- 2) Evita distractores en tus traslados diarios de casa a oficina y oficina a casa y rompe las rutinas de traslados procurando utilizar diferentes rutas y horarios e identifica puntos de seguridad donde puedas solicitar apoyo.

- 3) Contar con equipo de CCTV en las localidades de trabajo de Grupo Ventura y que éstas se encuentren funcionando de manera óptima.
- 4) El número 911 está disponible las 24 horas, los 365 días del año, para los 31 estados de la República y la Ciudad de México. Ver Anexo 37 Directorio de Servicios de Emergencia.

c. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) En caso de haber sido víctima de un delito, tranquilízate y asegúrate de que tu integridad física y mental se encuentre en buenas condiciones y de no ser así solicita apoyo inmediato a la policía, personas cercanas, familiares o amigos.
- 2) Una vez que retomes la calma y tu integridad física y mental se encuentre en óptimas condiciones da aviso inmediato a tu Jefe Directo.
- 3) El Jefe Directo del afectado se pondrá en contacto con las áreas de Recursos Humanos y Jurídico para saber cómo proceder según el delito sufrido.
- 4) Esté atento a las indicaciones que le proporcione su Jefe Directo en conjunto con Recursos Humanos y/o Jurídico, según la particularidad del incidente.
- 5) Levantar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.
- 6) En caso de que se haya perdido equipo de cómputo o alguna otra herramienta de trabajo durante el robo dar aviso al área de tecnologías de la información e infraestructura.
- 7) En caso de que algún empleado de Grupo Ventura se encuentre involucrado en un accidente de trabajo sus compañeros deberán reportarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos.

ii. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 32 Contingencia por Robo o Intrusión con o sin violencia en Centros de Subasta.
- 2) Ver Anexo 33 Contingencia por sanciones y clausura de instalaciones para BIEs.

b. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. TODO EL PERSONAL.

- 1) Dar seguimiento al proceso de recuperación de herramientas de trabajo según corresponda el caso.

ii. RECURSOS HUMANOS.

- 1) Estar atento al manejo de crisis con los colaboradores de Grupo Ventura por medio de capacitaciones y cuestionarios, de acuerdo con la NOM-035.

13. CAÍDAS TEMPORALES DE SISTEMA, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN Y ATAQUES CIBERNÉTICOS EXTERNOS.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Mantener actualizado un respaldo de información en las herramientas informáticas como One Drive con la finalidad de garantizar la salvaguarda de la información.
- 2) No ingresar o proporcionar datos en páginas web ajenas a los intereses de Grupo Ventura con las herramientas informáticas de trabajo.

- 3) Reportar al área de tecnologías de la información la recepción de correos electrónicos sospechosos.
- 4) Los datos de negocio deben estar debidamente resguardados en la “nube” por un proveedor especializado y los datos de trabajo de cada empleado Ventura, deberán estar resguardados en la “nube” por medio de licencias que lo permitan como Teams / One Drive.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Capacitar al personal con las medidas que deben seguir para continuar operaciones ante una caída de sistema, pérdida de información y ataques cibernéticos externos.
- 2) De forma aleatoria, realizar simulacros en centros de trabajo.
- 3) Las actividades correspondientes al plan de continuidad de tecnologías de información deben ser ejecutadas siempre y cuando se presente una anomalía, una caída del sistema o un ataque informático en cualquiera de los siguientes componentes críticos:
 - a) Infraestructura del Servidor.
 - b) Servicios aplicativos en línea.
 - c) Certificado Digital Vigente.
 - d) Codificación del sistema.
 - e) Base de Datos.
- 4) Ver Anexo 7 BCP - TI.
- 5) Para conocer los servicios del proveedor Microsoft Azure, Ver Anexo 36 Servicios Azure Security Center.
- 6) Realizar un simulacro con el liderazgo del Gerente de Arquitectura de Seguridad de TI, por lo menos una vez al año o en caso real de caída de sistema, para documentar la reacción del personal involucrado, su diagnóstico, levantamiento del proceso y reporte de actividades y documentar el resultado en un acta formalizada.
- 7) Respaldo diario de datos fuera del sitio principal

b. ACCIONES REACTIVAS.
ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Ver Anexo 7 BCP TI y Anexo 8 Continuidad de trabajo y recuperación ante desastres (BCDR).

iii. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Dar aviso inmediato al área de tecnologías de la información ante cualquier caída de sistema, sospecha de ataques cibernéticos o pérdida de información para conocer el protocolo a seguir. Ver Anexo 7 BCP.

iv. CENTROS DE SUBASTA.

- 1) Ver Anexo 18 Protocolo de prevención en Centros de Subasta.

v. ÁREA COMERCIAL.

- 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Una vez que el área de tecnologías de la información de su visto bueno, continuar con las actividades de trabajo correspondientes y estar atento ante alguna posible replica de esta contingencia.

14. EXTORSIÓN.
a. ACCIONES PREVENTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) No proporcione su número telefónico a cualquier persona.
- 2) Nunca dar información sensible vía telefónica.
- 3) No conteste llamadas de números telefónicos totalmente desconocidos.

b. ACCIONES REACTIVAS.
i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Identifique el número que se está comunicando.
- 2) Reporte al área de seguridad y jurídico de Grupo Ventura de manera inmediata.
- 3) Si recibe amenazas cuelgue de manera inmediata.
- 4) No caiga en engaños donde le prometen incentivos o premios que no espera o desconoce.
- 5) En caso de ser alertado sobre una emergencia familiar, inmediatamente verificar la situación, es de suma importancia mantener la calma.
- 6) Consulte números con reporte de extorsión telefónica en sitios web o redes sociales.
- 7) En caso de que insistan es seguirlo amenazando o extorsionando, realice el bloqueo del número en la configuración de su teléfono móvil.

ii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.
1) Presencial.

En caso de ser visitados por la delincuencia organizada, debe seguir las siguientes recomendaciones:

- a) No permitir el acceso a las instalaciones.
- b) No confrontar.
- c) Escuchar sus peticiones e informar que sus demandas serán informadas.
- d) No proporcionar información de personal de Cliente o de Grupo Ventura.
- e) Solo si se pregunta, informar que no se maneja efectivo.
- f) Al retirarse, informar al Supervisor de Salvamentos del Cliente, al Analista de Pagos (Cliente), al Ejecutivo de Cuenta, en su caso, al Coordinador de BIE.

2) Telefónica.

En caso de llamadas de extorsión o amenazas, seguir las siguientes recomendaciones mínimas:

- a) No proporcionar datos personales.

- b) Colgar la llamada sin confrontar.
- c) Al finalizar la llamada debe informarle al Supervisor de Salvamentos del Cliente, al Analista de Pagos (Clientes), al Ejecutivo de Cuenta, en su caso, al Coordinador de BIE.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**i. TODAS LAS ÁREAS.**

- 1) Manténgase alerta ante nuevas posibles amenazas y no caiga en provocaciones.

15. PARO DE TRANSPORTE PÚBLICO.**a. ACCIONES PREVENTIVAS.****i. TODAS LAS ÁREAS.**

- 1) Mantenerse al tanto de las noticias a través de medios de comunicación.
- 2) Procurar contar con varias opciones de trasladado a su centro de trabajo, si usa transporte público contemple el uso de las distintas aplicaciones digitales de transporte que existen hoy en día.
- 3) Crear programas internos de auto compartido, o si cuentas con transporte particular y conoces o sabes de algún compañero que viva en un radio cercano a tu domicilio, ofrézete a compartir tu vehículo para acudir o retirarte del centro de trabajo.

b. ACCIONES REACTIVAS.**i. TODAS LAS ÁREAS.**

- 1) De aviso inmediato a su Jefe Directo y compañeros de trabajo, mantener una comunicación eficaz puede evitar que algún otro compañero se vea afectado.
- 2) Si la contingencia persiste por más de 2 días, contemple la posibilidad de cambio de ruta o negocie con su Jefe Directo el uso del Protocolo de Trabajo en Casa conforme a la descripción reactiva por Contingencia de Salud. Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**i. TODAS LAS ÁREAS.**

- 1) De ser posible procure cambiar constantemente de rutas para llegar o retirarse de trabajo para contar con varias opciones de traslado a su centro de trabajo y a su domicilio.

16. SANCIÓN Y CLAUSURA DE INSTALACIONES.**a. ACCIONES PREVENTIVAS.****i. JURÍDICO EN CONJUNTO CON INFRAESTRUCTURA.**

- 1) Tener vigentes todos y cada uno de los permisos y licencias de operación necesarias por cada localidad.

b. ACCIONES REACTIVAS.**i. TODAS LAS ÁREAS.**

- 1) Dar aviso de manera inmediata al Jefe Directo y facilitar el trabajo y requisición de las autoridades que se identifiquen y presenten en el centro de trabajo que se encuentre sujeto a revisión
- 2) El Jefe Directo dará aviso al área de Jurídico y Seguridad de Grupo Ventura y atenderá las indicaciones y seguimiento a las acciones que indiquen, con el fin de reestablecer los servicios a la brevedad

- 3) De ser necesario activar el Protocolo de Trabajo en Casa conforme a la descripción reactiva por Contingencia de Salud, para actividades que se puedan ejecutar bajo ese esquema y en caso contrario definir una sede de trabajo alterna para continuar con la operación. Ver Anexo 46 Protocolo de Trabajo en Casa.
 - 4) Si la contingencia se mantuviera por más de 2 días hábiles, emitir un comunicado a Clientes Compradores y Clientes Vendedores indicando el cierre de la localidad afectada y mencionar la sede alterna
- ii. CENTROS DE SUBASTA.**
- 1) El encargado de cada plaza comunicará de manera inmediata al Gerente Regional para la búsqueda inmediata de sitios alternos para el resguardo de unidades.
- iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.**
- 1) Ver Anexo 33 Contingencia por sanciones y clausura de instalaciones para BIEs.
- c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**
- i. TODAS LAS ÁREAS.**
- 1) Estar atento a nuevas posibles visitas de autoridades, dar seguimiento a sus requerimientos.
- ii. ÁREA COMERCIAL.**
- 1) El área Comercial siempre será el medio de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura.

17. PÉRDIDA O DAÑO DE HARDWARE.

a. ACCIONES PREVENTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Procurar un buen uso de las herramientas de trabajo proporcionadas por Grupo Ventura para el desempeño de las labores.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

- 1) Realizar inventarios constantes de las herramientas tecnológicas evaluando cuáles son mayormente susceptibles a daños y en consecuencia requeridas por los usuarios.
- 2) Realizar mantenimiento preventivo de las herramientas tecnológicas como mínimo 1 vez al año de con la finalidad de reducir fallas.

b. ACCIONES REACTIVAS.

i. TODAS LAS ÁREAS.

- 1) Enviar correo electrónico al área de soporte técnico de Grupo Ventura describiendo la falla, marca copia al Jefe Directo y realiza llamada ratificando la contingencia.
- 2) En caso de falla a corto plazo (resolución mismo día) se resuelve vía TeamViewer por parte del área de soporte técnico de Grupo Ventura.
- 3) Para fallas de largo plazo (2 o más días) se solicitará al área de soporte enviar el equipo de reemplazo temporal por contingencia.
- 4) Mientras se cuente con el equipo, replica el procedimiento en el presente manual por falla de energía eléctrica o internet.

ii. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

Revisión

- 1) Evaluar el hardware dañado determinando el daño y tiempo de reparación.
- 2) Contar con un inventario disponible para proveer a los colaboradores de Grupo Ventura de un reemplazo de hardware en caso de ser requerido.

iii. BARRAS DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES.

- 1) Ver Anexo 35 Contingencia por pérdida o daño de hardware para BIEs.

c. ACCIONES DE RECUPERACIÓN.**i. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

- 1) Reforzar con todos los colaboradores de Grupo Ventura dar el uso adecuado a las herramientas de trabajo.
- 2) Reabastecer el inventario disponible en caso de que se proporcionen herramientas tecnológicas de reemplazo a los colaboradores de Grupo Ventura.

VII. COMUNICACIÓN DE CRISIS.

Comunicación de crisis señala las relaciones públicas entre empresas, autoridades y otras organizaciones en el contexto de situaciones de crisis. Como crisis se entienden todos los eventos internos y externos, por cuales amenazan peligros agudos para las personas, el medio ambiente, valores de capital o la reputación de una empresa o institución.

El área de Control de Riesgos, Seguridad y todas las demás áreas que integran Grupo Ventura estarán en comunicación mutua y constante con las áreas dentro y fuera de horario laboral, las 24 horas, los 7 días de la semana, con la finalidad de comunicar las instrucciones necesarias para un manejo de crisis y reaccionar de manera eficiente y responsable. Las áreas darán atención de la siguiente manera para cualquier contingencia que se presente y afecte a Grupo Ventura:

Área	Responsabilidad
Riesgos	Área de comunicación oficial para manejo de crisis con cada área de Grupo Ventura.
Recursos humanos	Área de comunicación oficial con empleados de Grupo Ventura.
Comercial	Área de comunicación oficial con todos los Clientes Vendedores y Clientes Compradores.
Jurídico y representante legal	Área de comunicación oficial con los Medios, prensa y autoridades.

El comité de crisis se encuentra integrado de la siguiente manera:

No.	Puesto	Nombre
1	Director General Ventura.	Cesar Tapia (CT)
2	Director Jurídico.	Enrique Fabian (EF)
3	Director de Sistemas.	Francisco González (FG)
4	Director de Seguros Corporativo.	Erik Cerón (EC)
5	Director de Administración y Finanzas.	Sasha Montealegre (SM)
6	Director de Marketing.	Guillermo Rocha (GR)
7	Director Control de Riesgos.	Roberto Garza (RG)
8	Director Comercial.	Luis Castrejón (LC)
9	Subdirector de Operaciones.	José Luis Ocegüera (JLO)
10	Subdirector Técnico Autoseg.	Enrique Rodríguez (ER)
11	Gerente Jurídico.	Fernanda Balderas (FB)
12	Gerente de Recursos Humanos.	Adriana Vázquez (AV)
13	Gerente de Asistencia Ventura.	Jaquelin Kennedy (JK)
14	Gerente de Riesgos.	Rodrigo Palafox (RP)
15	Gerente SOLVEN.	Alejandra Thomas (AT)
16	Gerente de Operaciones.	Luis Hernández (LH)
17	Gerente Infraestructura.	Sergio Cárcoba (SC)

Revisión

Ver Anexo 2 para conocer integrantes del Comité de Retorno a Trabajo

Ver Anexo 24 Plan de Sucesión por Contingencias para conocer los puestos que reemplazarán a las áreas antes mencionadas en caso de ausencia

VIII. PROVEEDORES

Cada área que integra Grupo Ventura deberá contar con por lo menos 3 proveedores de servicios de acuerdo con las necesidades y prioridades de su operación. Si algún Proveedor abandona sus responsabilidades, se solicitará el apoyo a los demás proveedores con quien mantengamos operaciones.

IX. AUTORIZACIONES

Autorizó

Autorizó

 Cesar Tapia Curiel

Director General de Subastas Ventura

 Roberto Garza Treviño

Director Control de Riesgos de Grupo Ventura

 Enrique Fabián Dávila

Director de Jurídico

 Francisco González Blancas

Director de Sistemas

 Sasha Montealegre Díaz

Directora de Finanzas

 Luis Castrejón Carstensen

Director Comercial

Revisión