



INFORMACIÓN DOCUMENTADA
**IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS
DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE
USUARIO)**

Código:	IT-MON-09
Revisión:	01
Fecha de emisión:	17/10/2018
No de Pág.	1 de 6



Operadora de Rastreo UDA S.A. de C.V.


CONFIDENCIAL

Elaboró	Revisó	Aprobó
	Luis Giovanni Ramos Baca	Ricardo Bustamante Medina
Jefe de Calidad	Supervisor de Monitoreo	Director General

Propiedad de Grupo UDA

Prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización de Grupo UDA

FT-CAL-01

	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código:	IT-MON-09
	IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE USUARIO)	Revisión:	01
		Fecha de emisión:	17/10/2018
		No de Pág.	2 de 6

1.- Objetivo.

Definir y establecer el proceso a seguir para prestación del servicio en la Implementación de los Operativos de Recuperación a los **Cientes Usuarios de Grupo UDA**, a través de la participación en conjunto del CCUDA (Centro de Control UDA) y las Autoridades, buscando con esto garantizar la comunicación entre ambas partes, la reacción oportuna y reporte confirmado de un evento, así como la efectividad en la recuperación de las unidades a través del apoyo de las autoridades competentes.

2.- Alcance.

Es aplicable para la área de Monitoreo.

3.- Definiciones.

Cliente: Usuario de sistema de localización en contrato con **Grupo UDA**.

Representante Legal: Persona facultada para actuar a nombre de otra ya sea de forma natural o jurídica.

Pre-denuncia: Número de identificación otorgado a través de la Central de Emergencias 911 de cada entidad previo a la entrevista personal con un Agente del Ministerio Público para que inicie formalmente su denuncia.

Carpeta de Investigación: Se le llama así al hecho de levantar un acta ante el Ministerio Público y es donde se registra la investigación de cualquier delito.

Ministerio Público: Es un organismo público, generalmente estatal, al que se atribuye, dentro de un estado de derecho democrático, la representación de los intereses de la sociedad mediante el ejercicio de las facultades de dirección de la investigación de los hechos que revisten los caracteres de delito, de protección a las víctimas y testigos, y de titularidad y sustento de la acción penal pública.

SS: Secretaría de Seguridad (Policía Estatal Estado de México).

PGJ: Procuraduría General de Justicia

GN: Guardia Nacional

CCUDA: Centro de Control UDA

4.- Requisitos

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN.

Las políticas y lineamientos sobre las cuales el CCUDA brindara sus servicios son las siguientes:

- A. La prestación del servicio por parte del **CCUDA** es brindado las 24 hrs. de los 365 días del año.
- B. El **Cliente Usuario de Grupo UDA** es responsable de verificar la autenticidad del evento de robo y solicitar apoyo al **CCUDA** una vez que está confirmado el evento, en caso de no ser así, el operativo será llevado hasta sus últimas consecuencias.
- C. El cliente final tiene la responsabilidad de levantar la **pre-denuncia** llamando al **911, 088** como afectado final. En caso de que el afectado se vea imposibilitado por alguna razón para realizar el reporte para la emisión del folio de **pre-denuncia** en las dependencias antes mencionadas, puede solicitar apoyo del **CCUDA** para realizarlo vía telefónica. La anterior solicitud de apoyo será con plena autorización para que el operador del CCUDA que realice el reporte, se identifique ante las autoridades correspondientes como representante de la empresa y/o personas afectadas.
- D. El **Cliente Usuario** tiene la responsabilidad y obligación de levantar el acta correspondiente ante el **Ministerio Público (MP)**.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA
**IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS
DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE
USUARIO)**

Código:	IT-MON-09
Revisión:	01
Fecha de emisión:	17/10/2018
No de Pág.	3 de 6

- E. Una vez recuperada la unidad con o sin mercancía es responsabilidad del **Ciente Usuario (Representante Legal)** presentarse ante las oficinas del **Ministerio Público (MP)**, donde se suscitó el siniestro, ya que deberá de acreditar la propiedad.
- F. Es importante contar con el número de **Averiguación Previa o Carpeta de Investigación** o de lo contrario las Autoridades no podrán brindar el servicio, ya que es un requisito solicitado por las mismas para el despliegue del operativo.
- G. **Por ningún motivo se deberán duplicar los operativos**, ya que esto en vez de agilizar la recuperación, entorpece la búsqueda, genera conflictos entre las diversas corporaciones y se pierde credibilidad ante las autoridades.
- H. El **CCUDA**, debe enviar por medio electrónico el **Reporte del Evento**, documento en el cual se detalla el desarrollo del operativo, así como algunas recomendaciones para su óptima operación.

5.- Responsabilidades

5.1 Cliente

- a) Ejecutar los lineamientos de forma correcta de esta información documentada.

5.2 Supervisor de Monitoreo

- a) Vigilar que se ejecute de manera correcta cuando se presente un evento del tipo en base al proceso establecido y/o coordinar cuando sea necesario y solicitar la modificación de la información documentada si hay algún cambio relevante, respecto a los temas relacionados o para mejora en el desarrollo.

5.3 Team Leader

- a) Tiene la responsabilidad de revisar, vigilar y validar el cumplimiento de las actividades descritas en esta información documentada y/o coordinar cuando sea necesario.

5.4 Monitorista

- a) Realizar en tiempo y forma las actividades descritas en esta información documentada de manera eficaz logrando siempre intervenir de manera oportuna cuando así se requiera.

5.1 Es responsabilidad del Jefe de Calidad

- a) Actualizar y difundir la información documentada a las áreas correspondientes para su conocimiento.
- b) Asegurar el cumplimiento de esta información documentada.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA
IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE USUARIO)

Código:	IT-MON-09
Revisión:	01
Fecha de emisión:	17/10/2018
No de Pág.	4 de 6

6. Desarrollo.


6.1 Implementación de operativos de recuperación a través del CCUDA

No	Etapas	Responsables	Actividad	Registros, Anexos y Otros
1	Confirmación de Robo	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Una vez confirmado el Robo de la unidad, realizar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Ponerse en contacto al medio de contacto del CCUDA al teléfono directo (0155) 53 7493 25. Proporcionar: <ul style="list-style-type: none"> Los datos generales de la unidad, (Placas, Marca, Modelo, Color). Fecha y hora del evento. Origen, destino, punto de robo y tipo de mercancía (Solo en caso de aplicar). El número de pre-denuncia del 911 o 088 número de Averiguación Previa o Carpeta de Investigación emitido por el Ministerio Público. Confirmar si se trata de robo con violencia o evento con vehículo estacionado, (especificar los detalles como descripción de personas o vehículos involucrados). 	N/A
2	Notificación a la autoridades pertinentes	Ejecutivo de CCUDA	<ul style="list-style-type: none"> Debe ponerse en contacto e identificarse con las autoridades proporcionando los datos del vehículo, así como la ubicación del mismo y el número de pre-denuncia obtenido en el 911, 088 o bien el número (55) 58 3601 00 Averiguación Previa o Carpeta de Investigación. 	N/A
3	Informe de avances	Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Informar los avances del operativo al Ejecutivo del CCUDA. 	N/A
4	Seguimiento de incidencia	Ejecutivo de CCUDA	<ul style="list-style-type: none"> Debe informar cada 15 minutos al Cliente vía Telefónica y/o CISEC de los avances del operativo mencionando la autoridad que se encuentra a cargo del mismo. <p>Nota 1: La retroalimentación puede ser extensa o limitada, dependiendo de las necesidades que requiera la autoridad o estado en el que se encuentre el operativo.</p>	N/A

INFORMACIÓN DOCUMENTADA
IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE USUARIO)

Código:	IT-MON-09
Revisión:	01
Fecha de emisión:	17/10/2018
No de Pág.	5 de 6

No	Etapa	Responsables	Actividad	Registros, Anexos y Otros
5	Denuncia	Cliente Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Mientras el operativo se desarrolla, el Cliente Usuario debe realizar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Levantar el acta correspondiente ante el Ministerio Público. Una vez obtenido el número de Averiguación Previa o Carpeta de Investigación proporcionarlo al Operador CCUDA 	N/A
6	Recuperación de unidad	Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Una vez ubicado el punto: <ol style="list-style-type: none"> Asegura la unidad Informa el operador del CCUDA Proporciona instrucciones a seguir para la recuperación de la unidad. <p>Nota 1: La disponibilidad de la información, relevancias y/o evidencia fotográfica que pudiera generarse, dependerá y estará disponible derivado de las facilidades que brinde la autoridad responsable de implementar el operativo de búsqueda y localización.</p>	N/A
7	Informe al cliente sobre el aseguramiento de la unidad	Ejecutivo de CCUDA	<ul style="list-style-type: none"> Informar al Cliente sobre el aseguramiento de su unidad e indicar las instrucciones a seguir tal y como lo indicaron las autoridades. En caso de que la autoridad confirme que la mercancía no se encuentre en la unidad el CCUDA procederá a realizar un análisis del recorrido con la finalidad de identificar posibles puntos de descarga como bodegas o predios particulares a través del mapeo con imágenes satelitales. En caso de identificarlos se dará parte a la autoridad correspondiente para la verificación del mismo. <p><u>Nota importante para la verificación por parte de la autoridad:</u> Contar con A.P. o pre denuncia emitida por la Central de Emergencias.</p>	N/A
7	Informe al cliente sobre el aseguramiento de la unidad	Cliente Usuario	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que la unidad no se encuentre en vía pública se debe proporcionar el número de Averiguación Previa o Carpeta de Investigación a las autoridades. 	
8	Inicio de Carpeta de Investigación	Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Realiza las investigaciones correspondientes. 	N/A

	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Código:	IT-MON-09
	IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE USUARIO)		Revisión:	01
			Fecha de emisión:	17/10/2018
		No de Pág.	6 de 6	

No	Etapas	Responsables	Actividad	Registros, Anexos y Otros
9	Comunicación con las autoridades	Cliente Usuario	<ul style="list-style-type: none"> El contacto del Cliente con las Autoridades, será una vez recuperada la unidad, en caso de ser necesario deberá presentarse al punto de recuperación, de preferencia debe asistir el Representante Legal de la empresa afectada, para la acreditación de la propiedad del vehículo. 	
10	Localización de mercancía y/o unidad (cuando aplique)	Cliente Usuario	<ul style="list-style-type: none"> En caso de localizar la mercancía, presentarse en el punto para su acreditación, llevando consigo todos los documentos que respalden la pertenencia de la misma. En caso de que la mercancía pertenezca a una tercera persona o empresa, el propietario o representante legal debe presentarse en el punto para reclamar la propiedad de la misma con la documentación que lo acredite. 	N/A
12	Sabotaje de Equipo o pérdida de posición	Ejecutivo de CCUDA	<p>En caso de que la unidad sea un vehículo de uso particular o de carga con mercancía, se da por terminado el operativo de recuperación por parte del CCUDA.</p> <p>* En caso de presentarse Sabotaje al equipo por algún inhibidor "JAMMER" o desconexión de equipo, el PUC hará el boletín de la unidad con los enlaces y contactos con los que se cuentan es decir Centro de Mando G.N. y diferentes C5 y Sub Centros, según la ubicación geográfica que corresponda. Posteriormente y en caso de ser visualizada o localizada por las autoridades, se hará la notificación a las personas incluidas dentro del Protocolo de Emergencia para indicar los pasos a seguir para el reclamo de la propiedad (unidad y/o mercancía).</p> <p>* Se dará especial seguimiento a los equipos saboteados y en caso de recuperar posición del equipo se notificara a las autoridades correspondientes para el aseguramiento de la unidad y/o mercancía.</p>	

7. Análisis de riesgo

Revisar información documentada de análisis de riesgo **IT-CAL-01**, para el cumplimiento de este punto.

8.- Referencias

No.	Nombre del Documento
1	PR-MON-01 IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS DE RECUPERACIÓN
2	



INFORMACIÓN DOCUMENTADA
**IMPLEMENTACIÓN DE OPERATIVOS
DE RECUPERACIÓN (MANUAL DE
USUARIO)**

Código:	IT-MON-09
Revisión:	01
Fecha de emisión:	17/10/2018
No de Pág.	7 de 6

9.- Control de Cambios

Revisión	Descripción del Cambio	Fecha	Autorizo
00	Creación del documento	01-01-18	RB
01	Actualización de la información documentada	17-10-18	RB
02	6.1, 6 Disponibilidad de evidencia fotográfica	11-06-19	

CONFIDENCIAL