



HUB-FOR-064 Matriz para el plan de contingencia, continuidad y recuperación

CAUSA	DISPARADOR	ATENCION	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CONTINGENTES	PLAN DE RECUPERACIÓN
-------	------------	----------	----------------------	-----------------------	----------------------

Riesgos

1. Infraestructura tecnológica
2. Delincuencia organizada
3. Actos de terrorismo
4. Desastres naturales
5. Riesgos en la operación

Infraestructura tecnológica



Causa

- Falla eléctrica

Disparador

- Energía intermitente
- Perdida total de la energía eléctrica

Atención

- Mantenimiento

Acciones preventivas

- Revisión periódica a las instalaciones eléctricas
- Pruebas de funcionamiento a la planta de poder auxiliar
- Equipos laptop permite el respaldo de la información al momento de la falla eléctrica
- Pago del servicio de energía proveído por CFE
- Difusión del número para reportar (071)

Acciones contingentes

- Activación automática de planta auxiliar de energía y lámparas de emergencia después de la falla eléctrica
- Reporte al número 071 considerando los datos como el número de servicio, Dirección completa y teléfono
- Seguimiento al reporte realizado y el tiempo estimado para restablecer la energía

Plan de recuperación

- Mantenimiento verifica el restablecimiento de energía
- Revisión a planta auxiliar de energía y verificar niveles de diesel consumidos
- Departamento de HSyC revisa que los equipos de computo y sistemas no hayan sufrido alguna perdida o daño

Infraestructura tecnológica



Causa

- Falla de internet

Disparador

- No tener acceso a los sistemas internos (SLAMNET/STAR) y externos de operaciones

Atención

- Hardware, Soporte y Comunicaciones

Acciones preventivas

- Dos proveedores de servicio de internet (matriz y sucursales)
- Pruebas de funcionamiento de los servicios brindados por las compañías de internet
- Uso de cable de red Ethernet en los lugares de trabajo y no directamente Wi-Fi
- Evaluar el funcionamiento de la infraestructura y componentes hardware (conexiones, router, cableado)

Acciones contingentes

- H, S y C reporta al proveedor de la línea que presenta la falla
- H, S y C asegura la continuidad de las operaciones con la segunda línea de internet
- H, S y C verifica que se utilice la conexión a la segunda línea de internet para continuar con las operaciones

Plan de recuperación

- H, S y C notifica el restablecimiento de conexión a la primer línea de internet
- H, S y C/ Proveedor realizan mantenimiento y reparaciones correctivas a los componentes que presenten falla

Infraestructura tecnológica



Causa

- Falla del servidor (site)

Disparador

- Falla o pérdida de información del Servidor
- Sobrecalentamiento del servidor

Atención

- Hardware, Soporte y Comunicaciones

Acciones preventivas

- Capacitación al personal responsable del mantenimiento al site
- Rondines programados al site por medio de un checklist (infraestructura, temperatura)
- Copias de seguridad de respaldo de información (site de respaldo)
- Protectores contra sobretensiones y sistemas de alimentación ininterrumpida

Acciones contingentes

- Evaluar la falla para brindar el tratamiento adecuado al site.
- Actualizar la información del site con la última copia de respaldo y reiniciar las operaciones validando los servicios
- Reanudar operaciones con el segundo respaldo de datos

Plan de recuperación

- Reparaciones y tratamiento a hardware, recuperación de datos, y actualizaciones de software para verificar problemas de seguridad
- Actualizar hardware e infraestructura que haya presentado falla o alcanzado su fin de vida útil
- Actualiza la información con la última copia de respaldo (total o parcial)

Delincuencia organizada



Causa

Disparador

Atención

- Robo de unidad
- Alertas de GPS
- Reportes por operador
- No recibir respuesta de operador
- Monitoreo
- Gerencia de operaciones

Acciones preventivas

- Identificar y planear rutas con paradas autorizadas y no autorizadas
- Mantenimientos preventivos físico mecánicos a unidades
- Definición geocercas, botón de pánico, paro de motor, cámara en cabina
- Personal de monitoreo 24/7
- Comunicación constante con operadores
- Capacitación a operadores y personal sobre los reportes pertinentes a realizar

Acciones contingentes

- Seguimiento a alertas que puedan llegar a indicarse en sistema GPS por parte de Monitoreo
- Comunicación con operador, en casos necesarios se activa paro de motor
- Reporte a Gerencia quien a su vez reporta al socio comercial
- Monitoreo reporta a autoridades 911, 188, centro de CANACAR, brindando información general del embarque como número de unidad y remolque, ubicación, operador
- Safety da seguimiento con seguridad para levantar reporte

Plan de recuperación

- Coordinar recuperación de unidad y mercancías (acreditación de propiedad)
- Seguimiento con autoridades y socio comercial
- Dar continuidad a las actas y denuncias realizadas en Ministerio Público

Delincuencia organizada



Causa

Disparador

- Robo de remolque
- Alertas de GPS de que la unidad se salió de ruta o este parada mas tiempo,
- GPS inactivo
- Reporte del proveedor (transporte)
- Reporte de Monitoreo y Control de equipo
- No recibir respuesta de operador

Atención

- Monitoreo
- Control de Equipo
- Departamento de operaciones

Acciones preventivas

- Identificar y planear rutas con paradas autorizadas y no autorizadas
- Mantenimientos preventivos físico mecánicos a unidades
- Definición geocercas, botón de pánico, paro de motor, camara en cabina
- Personal de monitoreo 24/7
- Comunicación constante con operadores
- Capacitación a operadores y personal sobre los reportes pertinentes a realizar

Acciones contingentes

- Seguimiento a alertas que puedan llegar a indicarse en sistema GPS por parte de Monitoreo
- Comunicación con operador, en casos necesarios se activa paro de motor
- Reporte a Gerencia quien a su vez reporta al socio comercial
- Monitoreo reporta a autoridades 911, 188, centro de CANACAR, brindando información general del embarque como número de unidad y remolque, ubicación, operador
- Safety da seguimiento con aseguanza para levantar reporte

Plan de recuperación

- Coordinar recuperación de unidad y mercancías (acreditación de propiedad)
- Seguimiento con autoridades y socio comercial
- Continuidad a las actas y denuncias realizadas en Ministerio Público
- Coordinar la recuperación del remolque si se llega a encontrar
- Dar seguimiento con el transportista para que el seguro cubra el total de los bienes perdidos

Delincuencia organizada



Causa

- Robo o pérdida de equipo y/o material

Disparador

- Notificación de alerta por el robo o pérdida de equipo y/o material de la empresa
- Personal sospechoso dentro del perímetro de las oficinas

Atención

- Seguridad Patrimonial
- Autoridad

Acciones preventivas

- Capacitación a empleados para generar una cultura de alerta
- Capacitación al personal de seguridad para accionar el protocolo de seguridad
- Rondines de seguridad
- Monitoreo CCTV 24/7
- Difundir el listado de teléfonos y extensiones del Personal de Seguridad
- El Departamento de Sistemas mantiene un inventario de equipos de cómputo
- Simulacros donde se oculte intencionalmente equipo o material para verificar el cumplimiento de los protocolos

Acciones contingentes

- Contactar al Departamento de Seguridad y/o Gerente de Seguridad Patrimonial y esperar indicaciones para recibir apoyo
- Seguridad Patrimonial reporta a autoridades correspondientes
- Recorrido de seguridad para verificar el estado del personal e instalaciones, así como identificar y contabilizar la sustracción de equipo o material
- El personal afectado solicita un equipo y/o material provisional con las credenciales requeridas para continuar con la operación

Plan de recuperación

- Solicitar la reposición del equipo y/o material
- El Departamento de Seguridad Patrimonial analiza la situación e investiga con apoyo de los involucrados
- Revisa las grabaciones del sistema CCTV para identificar el área de oportunidad para el personal de seguridad y/o personal interno para su respectiva recapacitación y/o según las indicaciones de Dirección
- Reanudar la operación

Delincuencia organizada



Causa

- Robo y/o daño de mercancía

Disparador

- Notificación de alerta de robo y/o daño de mercancías durante su traslado, derivado de alguna llamada
- Identificar la falta de la misma al momento de la entrega

Atención

- Monitoreo GPS
- Seguridad Patrimonial
- Operaciones
- Dirección
- Autoridad

Acciones preventivas

- Capacitación a empleados para generar una cultura de alerta
- Capacitación al personal de seguridad para accionar el protocolo de seguridad
- Rondines de seguridad
- Monitoreo CCTV 24/7
- Difundir el listado de teléfonos y extensiones del Personal de Seguridad
- Simulacros donde se oculte intencionalmente equipo o material para verificar el cumplimiento de los protocolos

Acciones contingentes

- Operador contacta al Departamento de Monitoreo GPS para notificar la situación al personal de Operaciones
- El Ejecutivo de Despacho notifica de forma inmediata al cliente a través de correo electrónico y/o llamada, así mismo, notifica a las autoridades correspondientes
- (Remolque propio) Verifica con monitoreo la última ubicación del embarque. (Remolque externo) Contacta a la empresa involucrada
- SGS investiga los hechos con el personal involucrado
- (Detección de la mercancía) Notifica a las autoridades competentes y al cliente para proceder

Plan de recuperación

- Dirección dicta el seguimiento y la toma de acciones en caso de detectar que exista personal interno involucrado con el robo.
- Notificar al cliente la investigación
- Reanudar la operación

Delincuencia organizada



Causa

- Secuestro de un conductor por personas armadas

Disparador

- Recepción de llamada de rescate

Atención

- Monitoreo GPS
- Operaciones
- Seguridad Patrimonial
- Dirección,
- Autoridad

Acciones preventivas

- Comunicación constante con el operador
- Monitorea 24/7 el trayecto de operador de origen a destino a través del sistema de rastreabilidad GPS
- Capacitación al personal para mantenerse alerta
- Se entrega listado de teléfonos emergentes y autoridades competente

Acciones contingentes

- Conservar la calma, no contradecir al agresor (es)
- Monitoreo GPS informa la ubicación del tractor al personal de Operaciones,
- Notificar al cliente la situación
- Reportar a las autoridades correspondientes
- En caso de que exista comunicación por parte del Operador, contactar a Monitoreo/ Operaciones y esperar indicaciones para recibir apoyo
- Informar a Dirección para generar el reporte a las autoridades competentes
- Investigación interna

Plan de recuperación

- Confirmar la integridad del Operador y tiene condiciones de incorporarse a sus labores
- El Departamento de Operaciones envía un tractor de refuerzo para recuperar la carga del cliente
- Entrega de la carga en su destino
- Presentar resultados de la investigación a Dirección

Delincuencia organizada



Causa

- Persecución durante el traslado de mercancías

Disparador

- Operador identifica que lo observan y/o siguen durante el trayecto a destino

Atención

- Monitoreo GPS
- Operaciones
- Dirección
- Autoridad

Acciones preventivas

- Comunicación constante con el operador
- Monitoreo 24/7 del trayecto del Operador de origen a destino
- Capacitar al personal para mantenerse alerta

Acciones contingentes

- Monitoreo GPS revisa el sistema de rastreo para indicarle al operador otra ruta autorizada para desviar a las personas
- Notificar al cliente la demora
- Indica un paradero autorizado cercano con autoridades que lo puedan apoyar
- Revisar si hay otro tractor cerca de la ubicación para apoyarlo
- Reporte a autoridades al 911 con información general del embarque, datos operador, unidad, remolque, ubicación
- No detenerse, evitar ser rebasado

Plan de recuperación

- Mantener una comunicación constante con el Operador
- Monitoreo GPS 24/7 al tractor y remolque

Riesgos en la operación



Causa

- Apertura de sello en transito

Disparador

- Apertura por autoridades
- Incidencia reportada por el proveedor de transporte

Atención

- Operaciones
- Control de Equipo
- Monitoreo

Acciones preventivas

- Identificación y planeación de rutas con paradas autorizadas y no autorizadas
- Mantenimiento preventivo al GPS
- Geocercas activas
- Personal de monitoreo y control de equipo 24/7
- Comunicación constante con los proveedores de transporte
- Capacitación al personal sobre los reportes pertinentes a realizar
- Identificar los teléfonos de emergencias
- Revisión expedientes y visitas a proveedores de transporte

Acciones contingentes

- Reportar al Cliente
- Generar el formato de cambio de sello
- Revisar protocolo con cliente
- Analizar la situación de la operación
- Aplica el protocolo de seguridad
- Agente Aduanal del cliente o representante revisa la mercancía, reporta el cambio de sellos

Plan de recuperación

- Seguimiento a la denuncia (en caso de haber, por mercancía faltante por parte del proveedor)
- Dar seguimiento del rastreo GPS del remolque con dirección a destino

Delincuencia organizada

Causa

- Secuestro de personas

Disparador

- Recepción de llamada de rescate

Atención

- Seguridad Patrimonial
- Dirección
- Autoridad

Acciones preventivas

- Mantenerse alerta
- Personal de seguridad realiza los rondines de seguridad periódicos
- Monitoreo CCTV 24/7 de las instalaciones
- Capacitación sobre el tema
- Difusión de listado de teléfonos emergentes y autoridades competentes

Acciones contingentes

- Conservar la calma, no contradecir al agresor,
- Confirmar la identidad de la persona
- Notifica a Dirección y Gerente General informando todos los datos del acontecimiento, quedando atentos a indicaciones
- Dirección informa a las autoridades competentes

Plan de recuperación

- Confirmar la integridad de la persona
- Evaluar si está en condiciones de incorporarse a sus actividades



Delincuencia organizada



Causa

- Balaceras

Disparador

- Sospecha de inseguridad de los empleados, visitantes y proveedores dentro de las instalaciones

Atención

- Seguridad patrimonial
- Dirección

Acciones preventivas

- Personal de Seguridad mantiene vigilados los accesos a las instalaciones
- Verificación por medio de CCTV de los perímetros de la instalación
- Generar una cultura de alerta en los empleados a través de capacitación
- Rondines de seguridad programados
- Monitoreo CCTV 24/7 de las instalaciones,
- Difusión del listado de teléfonos y extensiones del personal

Acciones contingentes

- Conservar la calma
- Si es posible, permanecer en sus lugares, retirarse de accesos, ventanas y/o puertas limitar la salida del personal
- Resguardar al personal en la zona más segura de las instalaciones,
- Atención en la información emitida por los medios de comunicación y/o las autoridades

Plan de recuperación

- Esperar indicaciones de las autoridades para reanudar las operaciones de manera segura

Delincuencia organizada



Causa

- Bloqueos y cierre de calles y avenidas

Disparador

- Noticias sobre bloqueos

Atención

- Seguridad patrimonial
- Dirección
- Gerente General de Operaciones

Acciones preventivas

- Personal de Seguridad mantiene vigilados los accesos a las instalaciones
- Verificación por medio de CCTV de los perímetros de las instalaciones
- Mantenerse al tanto de los medios de comunicación oficiales que notifican el estatus de los acontecimientos en la ciudad
- Generar una cultura de alerta en los empleados a través de capacitación

Acciones contingentes

- Notificar a los clientes la situación de inseguridad que se presenta
- Esperar instrucciones de reapertura por parte de Aduanas en caso de afectaciones

Plan de recuperación

- Reanudar la operación

Delincuencia organizada



Causa

- Ciberseguridad (intrusión, robo, secuestro o daño de la información)

Disparador

- Pérdida y divulgación de información confidencial

Atención

- Seguridad patrimonial
- Dirección
- Gerente General de Operaciones

Acciones preventivas

- Sistema de identificación y bloqueo de personas no autorizadas a la empresa mediante el reconocimiento de redes.
- Simulacros de correos maliciosos
- Generar una cultura de alerta en los empleados a través de capacitación
- Revisiones de los sistemas para verificar que funcionen adecuadamente,
- Licencias vigentes de los sistemas, software, antivirus y firewall

Acciones contingentes

- Reporta al Departamento de H, S y C la sospecha de intrusión, extravío de credenciales, intento de ingreso a los sistemas
- Robo, daño o pérdida de la información: Utilizar un equipo de respaldo asignado
- Servidor/Aplicaciones: Esperar instrucciones

Plan de recuperación

- Enviar documentos del equipo de respaldo al equipo asignado temporal
- Se resguarda el equipo de respaldo

Delincuencia organizada



Causa

- Extorsión o fraude

Disparador

- Actividad de delincuencia organizada

Atención

- Seguridad patrimonial
- Seguridad

Acciones preventivas

- Capacitación sobre el tema y el protocolo de atención y reporte
- Listado de teléfonos y extensiones del personal de Seguridad Patrimonial/Seguridad
- Simulacros sobre extorsiones o fraudes
- Cultura de alerta en los empleados a través de capacitación
- Rondines de seguridad programados,
- Monitoreo del sistema de CCTV 24/7 de las instalaciones

Acciones contingentes

- Conserve la calma, no contradiga a su agresor
- No manifestar negativa a sus peticiones
- Filtra la llamada con la persona correspondiente, solicita la mayor información posible de la persona, con los siguientes datos: nombre, teléfono, empresa, asunto
- Reportar de inmediato al Departamento de Seguridad Patrimonial (Ext. 1519)
- Reportar de inmediato a las autoridades

Plan de recuperación

- Consultar a la autoridad para evitar ser víctimas del delito
- Bloquear el numero de telefono
- Revisar las cuentas bancarias

Actos de terrorismo



Causa

- Atentado terrorista

Disparador

- Personas ajenas a la empresa merodeando cerca de las instalaciones

Atención

- Seguridad

Acciones preventivas

- Elementos de seguridad segregado de los accesos a las instalaciones
- Infraestructura de seguridad
- Controles de acceso a las instalaciones
- Capacitación y concientización, reconocimiento de comportamientos inusuales
- Conocer las salidas de emergencia

Acciones contingentes

- Protegerse tras un muro u obstáculo suficientemente resistente, si es posible, evacuar de forma inmediata
- Reportar a las autoridades brindando detalles y apoyar siguiendo las instrucciones
- Gerente General activa la alarma para evacuar al personal a los puntos de reunión manteniendo la calma
- Llama al servicio de emergencia para seguir las instrucciones
- Notificar a los clientes en caso de afectación de programaciones

Plan de recuperación

- Se restablecen operaciones
- Notifica a los clientes

Actos de terrorismo



Causa

- Amenazas

Disparador

- Llamada o mensaje escrito de amenaza contra la empresa o personal
- Robo, bomba, sabotaje

Atención

- Seguridad

Acciones preventivas

- Elementos de seguridad segregado de los accesos a las instalaciones
- Infraestructura de seguridad
- Controles de acceso a las instalaciones
- Capacitación y concientización, reconocimiento de comportamientos inusuales
- Conocer las salidas de emergencia

Acciones contingentes

- Evacuar las instalaciones, no utilizar el ascensor
- Reportar de inmediato a las autoridades y apoyar en la información que requiera
- No ingresar a las instalaciones hasta que las autoridades lo determinen

Plan de recuperación

- Verificar las condiciones de las instalaciones y del personal
- Reanudar las operaciones en medida de lo posible

Actos de terrorismo



Causa

- Paquetería sospechosa

Disparador

- Identificar un paquete con características inusuales, cables, manchas, datos incorrectos, olores
- Comportamiento errático del personal de entrega

Atención

- Seguridad

Acciones preventivas

- Entrenamiento constante del personal para identificar paquetería sospechosa
- Pasar por revisión sin excepción toda la paquetería/ mensajería
- Elementos de seguridad en el área de Recepción
- Equipo de vigilancia CCTV
- Monitoreo patrimonial 24/7

Acciones contingentes

- Rechazar la paquetería con sospecha, asegurando que se retire de las instalaciones
- Si la persona dejó el paquete, se debe aislar en un área que no exponga al personal
- Reportar al Departamento de Seguridad Patrimonial para notificar a las autoridades competentes retirar el paquete
- Iniciar una investigación interna sobre el origen y propósito de la paquetería

Plan de recuperación

- Verificar las condiciones de las instalaciones y del personal
- Reanudar las operaciones en medida de lo posible
- Revisar los protocolos de seguridad para evitar futuros escenarios de riesgo

Desastres naturales

Causa

- Incendio

Disparador

- Olor fuerte a humo dentro de las instalaciones
- Alerta de alarma de emergencias

Atención

- Dirección
- Mantenimiento
- MASSH

Acciones preventivas

- Verificar el correcto funcionamiento de la alarma de emergencias
- Extintores en puntos clave y cargados aptos para su uso
- Salidas de emergencia sin obstrucciones
- Mantenimiento preventivo a instalaciones eléctricas
- Capacitación a brigadistas para el correcto uso y manejo de extintores/ evacuaciones
- Oficinas alternas
- Simulacros con grupos de brigadistas
- VPN para home office a empleados con previa autorización

Acciones contingentes

- Personal brigadista entra en acción apoyando en evacuación de personal y uso de extintores
- Reporte a emergencias 911
- Verifica que todo el personal se encuentre íntegro y haya abandonado la instalación
- Distribuir a personal esencial en oficinas alternas para continuar con la operación
- Trabajo en modalidad home office por medio de VPN

Plan de recuperación

- De ser necesario se llevan a cabo las reparaciones e investigaciones pertinentes de la razón del incendio
- Vocero notifica las acciones a seguir
- Se restablece la operación en la instalación una vez se encuentre fuera de peligro

Desastres naturales



Causa

- Inundaciones
- Tornados

Disparador

- Cambios climáticos extremos
- Desbordamiento de ríos/ canales

- Falla en infraestructura
- Filtración de agua por techos, paredes
- Lluvias fuertes

Atención

- Dirección
- Mantenimiento
- MASSH

Acciones preventivas

- Se cuenta con oficinas alternas en Laredo, Texas
- VPN activo para acceso a la red en caso de Home Office
- Mantenimiento preventivo a la infraestructura
- Brigadas de Evacuación, Búsqueda y Rescate, entrenamiento constante
-

Acciones contingentes

- Verificar que el personal se encuentre bien y se les solicita que se resguarden en un lugar seguro con apoyo del Departamento de MASSH
- En caso de identificar una ruta de salida segura, se les indica al personal retirarse de las instalaciones
- Distribuye al personal clave a las oficinas alternas en Laredo, Texas para continuar con la operación.
- En caso de requerirse se considera la modalidad Home Office

Plan de recuperación

- El Departamento de Mantenimiento verifica las condiciones de las instalaciones, se encarga de las reparaciones y una vez que se declaren en buen estado, se notifica al personal el regreso a las oficina Nuevo Laredo

Riesgos en la operación



Causa

- Cierre de puente internacional

Disparador

- Caída del sistema de Aduana
- Bloqueos en el Puente

Atención

- Gerente de Operaciones
- Ejecutivo de Trafico

Acciones preventivas

- Tener como alternativa otra Aduana

Acciones contingentes

- Mantenerse informado del desarrollo de la contingencia y los tiempos de respuesta
- En su caso, elaborar las rectificaciones a los pedimentos para el cambio de aduana y mantener informado a los clientes
- Verificar que la patente que se está utilizando tiene autorización en la aduana alternar, sino, utilizar otra patente

Plan de recuperación

- Se reabren las operaciones de la aduana
- Notificar al Cliente

Riesgos en la operación

Causa

- Fallas en el Sistema de Administración Tributaria (SAT)
- Mantenimiento del sistema VUCEM
- Destrucción de la infraestructura por causa del clima

Disparador

- Cierre de Aduana

Atención

- Gerente de Operaciones
- Ejecutivo de Tráfico

Acciones preventivas

- Tener como alternativa otra Aduana

Acciones contingentes

- Notificar a los Clientes la situación
- Espera de instrucciones de apertura por parte de las Aduanas y/o autorización del cambio de despacho por otras aduanas
- Agencia Aduanal verifica que la patente que se está utilizando tiene autorización en la aduana alterna, sino, se utiliza la otra patente. En caso de las indicaciones sean por parte del cliente, se realizan cambios en el DODA por el agente aduanal y Logística, reenvía documentos al proveedor de transporte, comparte documentos nuevos
- Gerente de Operaciones notifica a los clientes el cierre de Aduana y mantiene informado el desarrollo de la contingencia y los tiempos de respuesta

Plan de recuperación

- Espera instrucciones de reapertura de las aduanas y notifica a los clientes la continuidad de las operaciones
- En caso que se requiera, se elaboran las rectificaciones a los pedimentos para el cambio temporal de aduana y mantener las operaciones

Riesgos en la operación



Causa

- Error en la revisión de documentos

Disparador

- Multas en Aduana
- Retraso en entrega de la mercancía

Atención

- Gerente de Operaciones
- Ejecutivo de Trafico

Acciones preventivas

- Revisión de los procesos de operaciones
- Capacitar al personal periodicidad mensual
- Mantener la actualización de la Ley Aduanera, DOF, Secretarías

Acciones contingentes

- Pago de la multa (embarque)
- Efectuar y revisar que las correcciones correspondan al servicio que se brindara

Plan de recuperación

- Seguir las indicaciones del Gerente de Operaciones.
- Incorporar un filtro de revisión adicional
- Continuar con las operaciones
- En caso de ser necesario, agregar un filtro de revisión en el sistema interno SLAM, Verificar con el Departamento de Desarrollo

Riesgos en la operación



Causa

- Remolque y/o documentos incorrectos ante Aduana

Disparador

- Multas ante Aduana

Atención

- Autoridad
- Agente Aduanal
- Transportista
- Contribuyente (Importador – Exportador)

Acciones preventivas

- Revisión de las placas en Caseta de Salidas
- Sistema interno (integración de IA) el cual permite identificar las placas de las unidades contra los documentos de la carga
- Guardia de seguridad que verifica que coincida la documentación con lo físico
- Capacitación al personal

Acciones contingentes

- El Despachador notifica al Director, Gerente de Operaciones y Agente Aduanal para la investigación, toma de decisiones y notificación al Cliente
- Establecer procedimientos dentro de las operaciones para evitar el error en las declaraciones, inexactitudes o alteraciones
- Gerente da indicaciones internamente con despachador, o en su caso, transfer para proceder al pago correspondiente de la multa

Plan de recuperación

- Espera instrucciones de reapertura de las aduanas y notifica a los clientes la continuidad de las operaciones
- En caso que se requiera, se elaboran las rectificaciones a los pedimentos para el cambio temporal de aduana y mantener las operaciones

Riesgos en la operación



Causa

- Error en las operaciones
- Mercancía no declarada
- Falsedad en la información
- Documentación errónea

Disparador

- Suspensión o cancelación de la patente aduanal
- PAMA (Procedimiento Administrativo en Materia Aduanera)

Atención

- Autoridad
- Agente Aduanal
- Transportista
- Contribuyente (Importador – Exportador)

Acciones preventivas

- Revisar cada embarque
- Capacitar al personal en los procedimientos documentados
- Mantenerse informado sobre las modificaciones y actualizaciones en operaciones aduanales
- Comunicar al personal involucrado
- Dar de alta a los socios comerciales una sola vez para no estar capturando nuevamente los datos en cada nueva operación
- Anualmente se actualiza el expediente de los socios comerciales para evitar errores en las capturas en sistema (se solicita documentación legal)

Acciones contingentes

- El Despachador notifica al Director, Gerente de Operaciones y Agente Aduanal para la investigación, toma de decisiones y notificación al Cliente
- Procedimientos dentro de las operaciones para evitar el error en las declaraciones, inexactitudes o alteraciones
- Recabar la información de soporte para presentar a la Defensa para deslindar (10 días), (pruebas y alegatos)
- Derivado de la patente afectada, utilizar patente alterna/corresponsales del Grupo PG

Plan de recuperación

- Actualizar procesos documentados en base a reglamentos aduaneros y sistemas de operación
- Actualizar la información en sistema anualmente y/o previo en caso de que la operación lo requiera

Riesgos en la operación



Causa

- Apertura de sello en transito por autoridad

Disparador

- Apertura por la Autoridad

Atención

- Monitoreo
- Operaciones

Acciones preventivas

- Formato Reporte de apertura de sello en transito
- GPS en tractores y remolques
- Seguimiento vía GPS 24/7.
- Comunicación constante con el Operador
- Operador cuenta con 2 sellos asignados durante sus trayectos

Acciones contingentes

- Operador comunica a Monitoreo: motivo, lugar, y autoridad,
- Operador llena el Reporte de apertura de sello en transito indicando el nuevo número de sello a colocar
- Verifica que el sello se encuentre correctamente colocado mediante VVTT
- Monitoreo reporta a Servicio al Cliente
- Servicio al Cliente reporta al socio comercial el nuevo numero de sello colocado

Plan de recuperación

- Intercambistas deben de realizar inspección 25 puntos
- Verificar la integridad de los mecanismos de cierre y sello de alta seguridad mediante la metodología VVTT

Riesgos en la operación



Causa

- Evaluación de proveedores incompleta

Disparador

- Documentos e información proporcionada no concuerdan con la evaluación física

Atención

- Operaciones

Acciones preventivas

- Realizar visitas físicas, programación anual
- Base de datos de contactos actualizado
- Actualización del expediente (legal-fiscal, seguridad)

Acciones contingentes

- Terminar la relación comercial
- Bloquearlo de la lista de proveedores
- Realizar las denuncias correspondientes conforme al protocolo
- Seguimiento de las denuncias aplicables
- Notificar a clientes e involucrados con la cadena de suministro

Plan de recuperación

- Revisar la estructura de los criterios de evaluación
- Verificar el cumplimiento de los requisitos que se solicitan a los Proveedores
- Verificar el filtro de revisión y análisis de la información del Proveedor (legal-fiscal, seguridad)

Riesgos en la operación



Causa

- Remolque mal cerrado o sellado

Disparador

- Discrepancias en mecanismos de cerrado o en sello de alta seguridad al momento de realizar la inspección de seguridad

Atención

- Intercambistas
- Gerente de Operaciones

Acciones preventivas

- Mantenimiento preventivo a remolques
- Uso de sellos de alta seguridad certificados por ISO 17712
- GPS en unidades y remolques, seguimiento 24/7
- Comunicación constante con operadores

Acciones contingentes

- Durante la inspección de seguridad se detiene al tractor y no se permite ingresar a la instalación
- Reporte a Gerente de Operaciones
- Gerente de Operaciones reporta al socio comercial para que por medio de su Agente Aduanal se presente a revisar físicamente la mercancía
- Agente Aduanal verifica que no existan discrepancias en la mercancía de acuerdo a la documentación del embarque
- Agente Aduanal vuelve a sellar con sello de alta seguridad ISO 17712

Plan de recuperación

- Unidad vuelve a pasar por el proceso de inspección de seguridad donde se verifican 25 puntos de seguridad incluyendo sellado, una vez no identificadas discrepancias se permite el acceso al patio de operaciones

CONTACTOS DE SEGURIDAD

	Lic. Mónica Martínez Directora de Seguridad
	1248 / 7002
	monica.martinez@eaglelawconsulting.com

	Ing. Carmen González Gerente de Seguridad Patrimonial
	1519
	carmela.gonzalez@palosgarza.com

	Recepción de Seguridad
	1161



Muchas Gracias

Sistemas de Gestión de Seguridad