

Asistencia en robo vehicular

Cómo funciona y qué debe hacer en cada momento

Llamar al teléfono de asistencia:

Via Webfleet:  **55 5955 9224 ext. 1**

Línea Directa:   **56 4183 5863**

Seguir las instrucciones de este documento. Siga leyendo, por favor.

El presente protocolo actualiza y sustituye a protocolos publicados previamente.

¿En qué consiste el servicio?

Asistencia telefónica personalizada para todos los **clientes de Webfleet** que necesiten reportar el robo de alguna de sus unidades.

Vía Webfleet: 55 5955 9224 ext. 1

Línea Directa (llamada o WhatsApp): 56 4183 5863

Las 24 horas los 365 días del año, incluyendo días festivos obligatorios.

Con la información proporcionada por el cliente y la revisión en plataforma, el Centro de Asistencia Telefónica gestiona vía ANERPV el reporte de robo con las autoridades (C5).

Información sobre el estatus en un máximo de 2 horas después de generar el reporte. En caso de no recuperarse la unidad se notificará el estatus cada hora, por máximo 72 horas.

¿Qué hacer en caso de robo?

1

Marque al número **55 59559224 o 25** (Ext. 1)
o la línea directa al **56 4183 5863**  (disponible en WhatsApp)

2

Deberá proporcionar **los siguientes datos** para generar el reporte de robo:

- Folio de Pre-denuncia*
- Datos de la empresa y del vehículo*
- Descripción de los hechos*
- Datos de su cuenta y usuario en Webfleet*

? ¿Cómo consigo esto datos? → [Vea las siguientes páginas](#)

3

Nuestros operadores telefónicos le proporcionarán un **número de reporte**.
Guárdelo, con este número se le dará seguimiento a su caso de siniestro hasta la conclusión del mismo.

¿Qué datos tengo que aportar?

1. Datos de la empresa y del vehículo

- Empresa a la que pertenece su vehículo.
- Empresa aseguradora (opcional).
- No. Póliza de seguro (opcional).
- Número de serie del vehículo.
- Número de placa o matrícula del vehículo.
- Tipo del vehículo.
- Marca y Modelo de vehículo.
- Breve descripción de los hechos.
- Número telefónico de contacto.
- Correo electrónico de contacto.
- Ubicación (Calle, colonia, delegación y referencias visuales) donde ocurrieron los hechos.
- Conductor del vehículo en el momento de los hechos.

2. Denuncia ante las autoridades

- El Centro telefónico de atención le solicitará su folio de **Pre-denuncia de robo. Indispensable**

Es importante que el folio de **pre-denuncia** sea del **estado donde ocurrió el incidente**, ya que de otra manera no lo considera válido por la autoridad.

- Realícelo de esta manera para ofrecerle una solución oportuna.

Nota: Existe la posibilidad que las autoridades le soliciten que las Pre-Denuncias sean **ratificadas ante el Ministerio Público local** donde sucedió el incidente, que le pidan la Carpeta de Investigación u otros documentos legales.

¿Qué datos tengo que aportar?

3. Acceso a su cuenta de Webfleet para monitorear la unidad robada

- Con el objetivo de poder monitorear el vehículo robado y dar constancia a las autoridades de su ubicación en tiempo real, el agente del Centro de Asistencia Telefónica le pedirá acceso a su cuenta de Webfleet.
- El Centro de Asistencia Telefónica NO usará sus datos privados de acceso a WEBFLEET, si no que le pedirá crear un nuevo USUARIO*.
- SOLO los usuarios Administradores en Webfleet pueden crear nuevos usuarios.
- En caso que no sepa como crear el nuevo usuario, el agente del Centro de Asistencia Telefónica le puede apoyar paso por paso como hacerlo.



En cumplimiento a la ISO 27001, el centro de atención no tiene acceso a su cuenta de Webfleet y tampoco puede crear usuarios ni realizar cambios de contraseña.



Te recomendamos que crees un nuevo usuario para el Centro de Monitoreo lo antes posible, sin esperar a sufrir un robo y tener que hacerlo con urgencia.

¿Cómo hacerlo?

Ver Sección siguiente.

¿Cómo se le dará seguimiento a mi caso?

1. El Centro de Asistencia Telefónica recopilará toda la información proporcionada por el cliente y la plataforma, conforme lo solicita el Protocolo de la ANERP.V.

→ Para iniciar cualquier reporte requerimos el folio de denuncia.

2. En un máximo de 2 horas a partir de haber sido generado el reporte se le informará vía telefónica el estatus de la situación, ya que es el tiempo estipulado por el ANERP.V para poder tener mayor éxito en la recuperación del vehículo, por lo cual es MUY IMPORTANTE que se informe la situación a la brevedad.

3. En caso de no recuperar la unidad en las primeras dos horas establecidas por la autoridad, el Centro de Asistencia Telefónica informará la situación vía telefónica. Comunicándole que se le dará seguimiento por un máximo de 72 horas y se le proporcionará el estatus cada hora.

4. En cualquiera de las dos situaciones, una vez concluido el evento se le enviará un Reporte de Robo detallado con la información correspondiente, así como el seguimiento que se le dio, en un máximo de 24 horas.

Alcance del servicio



El protocolo actualizado lo podrá encontrar en la página de **inicio de sesión** de la plataforma Webfleet:

Protocolo de Seguridad – Reporte de Robo

- Los alcances del servicio a Clientes de Webfleet para Apoyo a Reportes de Robo son con base en lo definido por la ANERP (Asociación Nacional de Empresas de Rastreo y Protección Vehicular) así como por las Autoridades Federales o Locales correspondientes.
- Le recordamos que es importante que reporte el robo lo antes posible para lograr ubicar el vehículo antes que el vehículo sea intervenido y los equipos GPS sean inhibidos o destruidos por terceros.
- También es necesario que cuente con la información requerida por las autoridades (Pre-Denuncia, Folio de Denuncia o Carpeta de Investigación) para poder brindarle una atención oportuna y adecuada.
- En Webfleet no ofrecemos servicios de monitoreo, localización o recuperación de vehículos robados fuera del protocolo establecido por ANERP. La atención en C5 o visita al punto de última ubicación depende exclusivamente del criterio de la autoridad correspondiente. Ni ANERP ni Webfleet en ningún momento pueden interceder o asegurar la actuación, seguimiento, operativo o visita de la autoridad al sitio.
- Para empresas arrendadoras de vehículos, se recomienda que previamente realicen un análisis legal de sus procesos y protocolos de reacción para cumplir con los requisitos de las autoridades y con ello ANERP pueda llevar a cabo la gestión adecuada.

> Puede consultar mayores detalles de ANERP en: <https://anerp.mx/>

¿Cómo puedo estar mejor preparado?



Esperemos que nunca tenga que utilizar el servicio; sin embargo es recomendable que usted como cliente lleve a cabo de manera periódica y programada las siguientes acciones:

- ✓ Tener actualizada la información de su vehículo en Webfleet (Placas, Número de Serie, etc.)
- ✓ Actualizar los datos de sus conductores en Webfleet así como vincularlos al vehículo que están conduciendo.
- ✓ Contar con los expedientes administrativos, de tránsito y legales en formato digital de sus vehículos en todo momento.
- ✓ Atender las alertas en Webfleet (Avisos, Alertas y Alarmas) así como revisar los reportes operativos de sus unidades.
- ✓ Concientizar a su personal operativo de la importancia del buen uso y cuidado del equipo.
- ✓ Revisar en la plataforma Webfleet que los dispositivos Webfleet estén reportando correctamente.

Le recordamos que el servicio de Webfleet es un servicio de Autogestión; lo que significa que Webfleet ofrece la plataforma tecnológica (Hardware, Firmware, Software en la Nube, SIM de comunicaciones móviles o APPS Móviles) en un esquema SAAS (Software as a Service); donde el cliente es responsable de capacitarse para su uso, configuración de reportes, descarga de datos e información, actualización de objetos (p.e. los datos en vehículos y conductores), así como cerciorarse de que los dispositivos reporten correctamente.

Cualquier anomalía en el reporte del hardware hacia Webfleet debe ser detectada por el cliente y verificar que dicha anomalía sea ajena a los vehículos (Vehículos en taller, con siniestro o afectaciones eléctricas) debe ser reportada por el cliente por las vías indicadas para su atención y seguimiento.

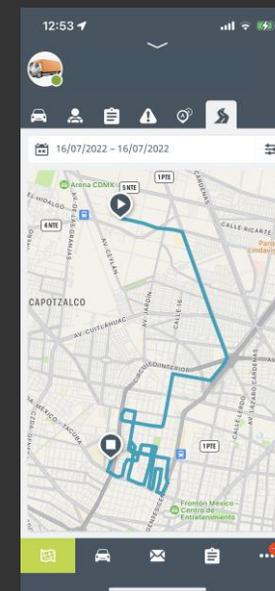
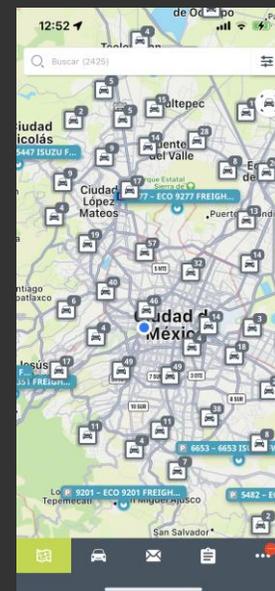
En cumplimiento a las políticas de privacidad de datos ISO 27001, Webfleet no tiene acceso continuo a la actividad de los vehículos del cliente y por tanto se aclara que Webfleet no realiza monitoreo proactivo de unidades y no conoce la actividad que realizan.



¿Cómo puedo estar mejor preparado?



Tu cuenta Webfleet incluye una excelente herramienta para gestionar tu flota vehicular en todo momento y en cualquier lugar para prevenir o tomar acciones ante situaciones inesperadas.



Obtén la aplicación Webfleet Mobile ahora

Si ya eres cliente de Webfleet, descarga la aplicación GRATUITA para iPhone a través de la App Store de Apple o para Android a través de Google Play Store. Solo tienes que iniciar sesión con tus credenciales de Webfleet. ²



² Webfleet Mobile es una aplicación móvil para Webfleet, parte complementaria de nuestra aplicación integral de gestión de flotas basada en la Web. Disponible para clientes con una suscripción completa a Webfleet.

Puedes buscarla como “Webfleet Mobile”

¿Cómo dar de baja el servicio de Webfleet?

1. Enviar un correo a crm.mx@webfleet.com con el asunto “NOTIFICACIÓN DE ROBO / NOMBRE DEL CLIENTE”
2. Adjuntar en el correo el **Acta del Ministerio Público** e informar en el cuerpo del correo si requiere la baja del equipo indicando el Número de serie (visible en el contrato o la plataforma).
3. Webfleet evaluará la información y en un **máximo de 3 días hábiles**, se le notificará vía correo electrónico la resolución del caso, bajo los siguientes supuestos:
 - A. **Robo Total de la Unidad:** Se gestionará el **no cobro** de la penalización por baja anticipada del contrato ni el cobro por la no devolución del equipo.
 - B. **Robo Parcial de la Unidad:** Se gestionará un apoyo económico en la penalización por baja anticipada del contrato y en el cobro de la no devolución del equipo.
4. En ambos casos, sí se requiere la reposición del equipo se deberá gestionar la compra a través de su Asesor de Ventas (En este caso no aplica baja de servicio ni creación de nuevo contrato).

Proceso para solicitar la baja de un vehículo robado con Webfleet



En caso que lamentablemente su vehículo sea robado y no recuperado, en Webfleet le ofrecemos alternativas para aminorar el impacto a su negocio.



¿Cómo crear un nuevo usuario en Webfleet?

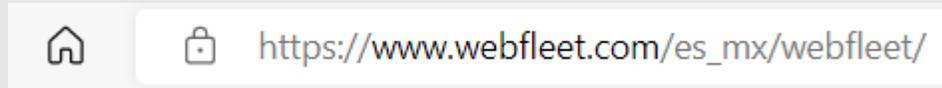
Instrucciones paso a paso.

Creación de usuario de monitoreo en Webfleet

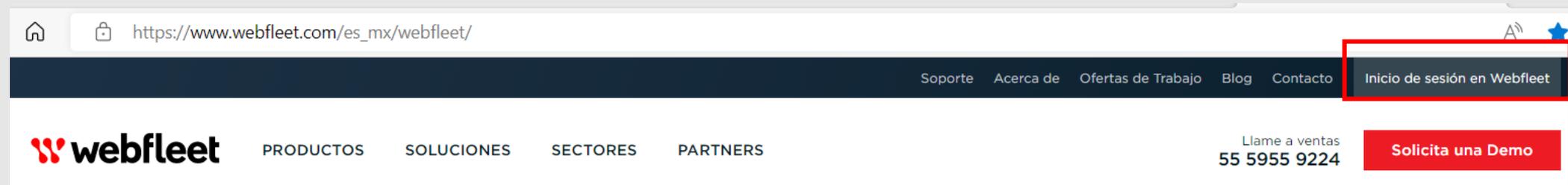
La creación del usuario es muy sencillo y se realiza en menos de 3 minutos siguiendo los siguientes pasos:

1. Introduzca la siguiente dirección en el navegador de internet de su computadora:

<https://www.webfleet.com>



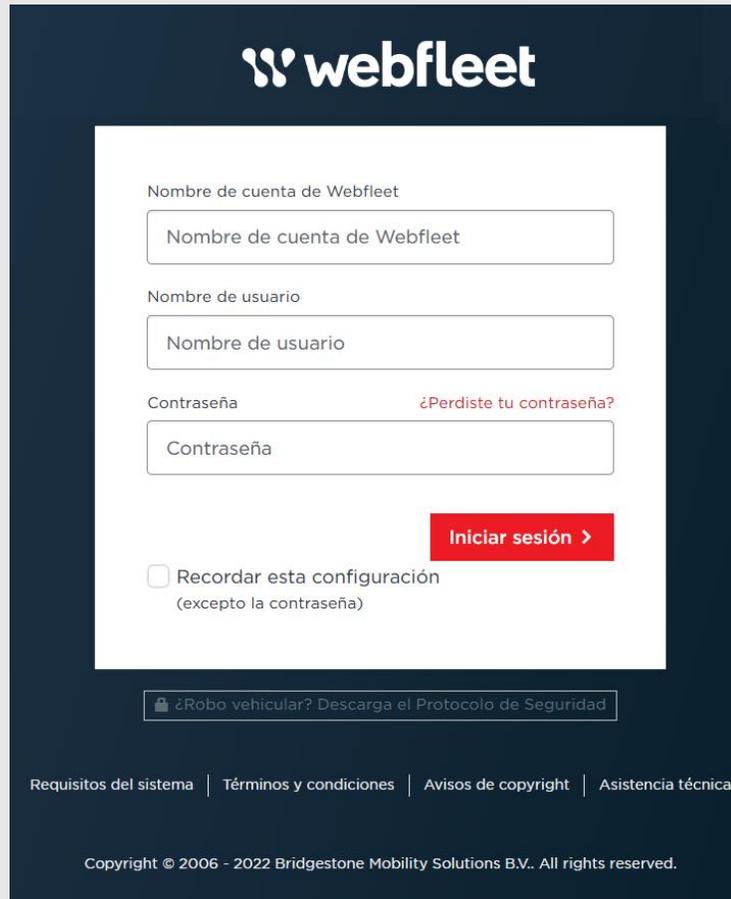
2. En la parte superior derecha, haga click sobre el botón “Inicio de Sesión en Webfleet” para entrar a la plataforma:



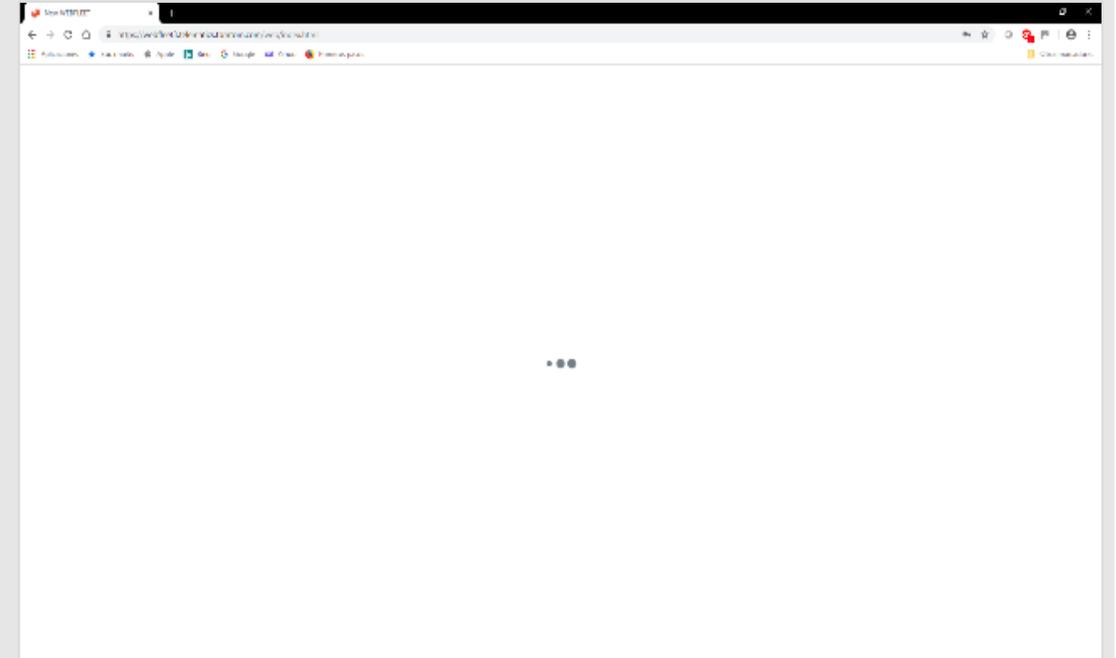
Si usted no es el administrador de la cuenta de Webfleet de su empresa, no podrá crear el usuario. Es IMPRESCINDIBLE que contacte con el administrador de la cuenta de su empresa.

Creación de usuario de monitoreo en Webfleet

3. Acceda a su cuenta de Webfleet como Administrador. Introduzca los datos de acceso de Administrador de su cuenta de Webfleet en la pantalla que aparecerá:



Aparecerá una ventana en blanco con tres puntos al centro, significa que el sistema está cargándose en la computadora del usuario.



Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

6. Dar click en el botón “Nuevo Usuario”, en la parte derecha inferior de la pantalla:

n.com	Experto	ilimitado	Activo
om.mx	Administrador	ilimitado	Activo
a.mx	Administrador	ilimitado	Activo
.net	Administrador	ilimitado	Activo
b.mx	Administrador	ilimitado	Activo
om.com	Administrador	ilimitado	Activo
z@tomtom.com	Externa	ilimitado	Activo
tom.com	Administrador	ilimitado	Activo
om	Estándar	ilimitado	Activo
1	Administrador	ilimitado	Activo
oml.mx	Experto	ilimitado	Activo
v	Experto	ilimitado	Activo
em	Administrador	ilimitado	Activo
om	Administrador	ilimitado	Activo
v	Estándar	ilimitado (desde 01/06/2016)	Activo

[Nuevo usuario](#)

Nota: Si no aparece el botón “Nuevo Usuario” habilitado en la parte inferior derecha, significa que el usuario con el que se ingresó al sistema WEBFLEET **no tiene privilegios o permisos del Administrador**. Por favor, contacte con el Administrador de cuenta en su empresa.

Se abrirá una nueva ventana de nombre “Nuevo Usuario”

USUARIO NUEVO

DETALLES

Datos del usuario

Configure la cuenta de usuario según sus necesidades.

Período de tiempo de actividad

DATOS DEL USUARIO

Nombre*
Centro de Asistencia

Nombre de usuario*
CentroAsistencia

Correo electrónico*
reporte.webfleet@localizamexico.com

Empresa/departamento
Webfleet

Información adicional
Cuenta temporal para atención a reporte a Centro de Asistencia

PERIODO DE TIEMPO DE ACTIVIDAD

Ilimitado

Temporal

Válida desde: 16/07/2022

Válida hasta: 17/07/2022

Indique el tiempo que usted autoriza al Centro e Atención que pueda acceder a su cuenta.

Creación de usuario de monitoreo en WEBFLEET

7. Complete los campos disponibles en la ficha de nuevo usuario con los siguientes datos:

- Nombre: **Centro de Asistencia**
- Nombre de Usuario: **CentroAsistencia**
- Correo electrónico: soporte_webfleet@skyworld.com.mx
- Empresa/departamento: **Webfleet**

USUARIO NUEVO

DETALLES

Datos del usuario

Período de tiempo de actividad

DERECHOS DE USUARIO

Perfil

Interfases

Derechos del sistema

Acceso a los datos del viaje

Acceso a vehículos y activos

Acceso a los conductores

Acceso a las direcciones

DETALLES

Configure la cuenta de usuario según sus necesidades.

DATOS DEL USUARIO

Nombre*

Centro de Asistencia

Nombre de usuario*

CentroAsistencia

Correo electrónico*

reporte.webfleet@localizamexico.com

Empresa/departamento

Webfleet

Información adicional

Cuenta temporal para atención a reporte a Centro de Asistencia

- Perfil > Perfil del usuario: Le recomendamos que elija la opción **Estándar**

8. Dar click en botón Guardar. Aparecerá la leyenda “Datos Guardados”.

9. Una vez que aparezca la leyenda “Datos Guardados”, dar click en “Cancelar”, aparecerá una ventana con la confirmación de que la contraseña se ha enviado al correo electrónico especificado:

USUARIO NUEVO

DETALLES

Datos del usuario

Período de tiempo de actividad

DERECHOS DE USUARIO

Perfil

Interfases

Derechos del sistema

Acceso a los datos del viaje

Acceso a vehículos y activos

Acceso a los conductores

Acceso a las direcciones

PERIODO DE TIEMPO DE ACTIVIDAD

Ilimitado

Temporal

Válida desde

16/07/2022

Válida hasta

17/07/2022

DERECHOS DE USUARIO

Gracias a los derechos de usuario, podrá elegir las interfaces a las que un usuario tendrá acceso, las vistas de WEBFLEET a las que podrá acceder y las acciones que podrá realizar.

PERFIL

Seleccione el perfil que más se ajuste a las responsabilidades y tareas del usuario. Puede personalizar los derechos del usuario que se sugieren en el perfil elegido. Por motivos de seguridad, le recomendamos que rescinda los derechos de un perfil en lugar de concedérselos.

Perfil del usuario

Estándar

Restablecer todos los derechos

INTERFACES

Seleccione las interfaces a las que el usuario tendrá acceso.

WEBFLEET.connect

Servicio del tacógrafo

Mobile Device Manager

Horas de manejo

¡Hecho!

Hemos enviado las direcciones de inicio de sesión a reporte.webfleet@localizamexico.com.

Aceptar

¿Requiere más asistencia?

Si requiere asistencia para crear su usuario o capacitación en la plataforma, contáctenos a:
support.mx@webfleet.com

Sugerencias o atención a cliente por favor contáctenos a:
crm.mx@webfleet.com

Y recuerde, para reportar evento de robo, comuníquese a:

Vía Webfleet: 55 5955 9224 ext. 1

Línea directa: 56 4183 5863

Whats app: 56 4183 5863

