	GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA	GSF - IT - 03 VERSIÓN 01
	REACCIÓN ANTE EMERGENCIAS	PAGINA 1 DE 5

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir por parte del personal de Seguridad que labora en la central de monitoreo, en caso de presentarse una situación de riesgo o de siniestro de tal forma que se garantice una reacción oportuna y eficaz, sin poner en riesgo la integridad física de nuestros empleados, proveedores, contratistas y activos de la compañía, siempre y bajo la tutela de las autoridades competentes.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todo el personal de seguridad en las centrales de monitoreo a nivel Nacional de DUANA & CÍA. LTDA.

3. RESPONSABILIDAD

La autoridad responsable de la ejecución y control de las actividades de monitoreo es el departamento de gestión de seguridad (jefe de seguridad, coordinador de seguridad electrónica, operador de medios tecnológicos, auxiliar de información), quien se encargará del estricto cumplimiento de los requerimientos y procedimientos aquí detallados, aplicables a gestión logística transporte de mercancía.

4. DEFINICIONES

Siniestro: Todo evento que comprometa la carga que se transporta y/o la seguridad de nuestro personal, entre los más importantes encontramos: varada de vehículos, accidentes de tránsito, hurto de mercancía, bloqueo en la vía, contaminación de mercancía, apertura de contenedores o furgones y otros.


Riesgo: Es la probabilidad de ocurrencia de un suceso que ponga en peligro la integridad física de las personas y los activos físicos de una compañía o cosa material.

Emergencia: Situación fuera de control que se presenta por el impacto de un desastre.

Voz de alerta: en el momento que se detecte un posible siniestro se debe alertar inmediatamente a las autoridades, jefe de la central de monitoreo, Jefe de Seguridad, Analista de Riesgos, Coordinador de Seguridad.

5. POLÍTICA

5.1 Es responsabilidad del operador de medios tecnológicos y/o auxiliar de información que toda posible situación de Riesgo o Siniestro debe ser identificado, mediante confirmación del conductor o autoridad, base los siguientes parámetros.

	GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA	GSF - IT - 03 VERSIÓN 01
	REACCIÓN ANTE EMERGENCIAS	PAGINA 2 DE 5

- Clasificar el tipo de siniestro
- Direccionar el apoyo al sector donde ocurre el siniestro (autoridades, jefatura del departamento de seguridad, jefe de Bodega, coordinador logístico).
- Rendir informe sobre el siniestro a la jefatura de seguridad en el formato GSF-FT-01, haciendo un análisis y conclusiones de los hechos.

5.2 Para la atención de eventos especiales en carretera utilizar la siguiente guía según el tipo de evento o siniestro.

VARADA DE VEHICULOS


- Avisar inmediatamente al jefe de Bodega y gestión de seguridad física.
- Verificar ubicación del vehículo en la página satelital y enviar apoyo de la Concesión vial.
- El Coordinador de logística debe dar aviso a la aseguradora, para solicitar el servicio de grúa (si lo requiere), gestionar la reparación del vehículo o coordinar trasbordo si es necesario, informando al personal de la central de monitoreo los datos del vehículo y conductor al cual va a ser trasbordada la mercancía.

ACCIDENTES DE TRÁNSITO

- Dar aviso a autoridades (Policía y Tránsito), jefe de Bodega, Coordinador logístico y gestión de seguridad física.
- El operador debe solicitar al conductor de Duana & Cía. Ltda., las características del vehículo que fue impactado (color, modelo, marca, placa, si es furgón o carpado, etc.), datos del conductor y fotos del accidente.
- El jefe de Bodega o Coordinador de logística de la regional debe dar aviso a la aseguradora, para solicitar el servicio de un representante.
- El jefe de Bodega o Coordinador de logística debe informar al jefe (a) de farmacia (Duana).
- El jefe de Bodega o Coordinador de logística debe solicitar a la aseguradora o autoridades competentes el croquis del accidente y el examen de alcoholemia para los implicados en el accidente INMEDIATAMENTE.
- En caso de personal herido o fallecido el jefe de bodega o coordinador de logística debe tramitar con el abogado de la aseguradora, los tramites a realizar para reclamación del vehículo con apoyo de gestión de seguridad física.

HURTO DE MERCANCÍA

- Confirmar que el siniestro efectivamente se está desarrollando o sucedió, valiéndose de la comunicación con el conductor, ayudante y/o escolta constatando en la página satelital (desvío de ruta, estado del GPS, estado del vehículo y última posición).

	GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA	GSF - IT - 03 VERSIÓN 01
	REACCIÓN ANTE EMERGENCIAS	PAGINA 3 DE 5


- Informar a la Policía Nacional, al Frente de Seguridad Empresarial, al grupo de antipiratería terrestre, Policía de Carreteras, a los puestos de control cercanos al lugar de los hechos y al Jefe de Seguridad, Analista de Riesgos y/o Coordinador de Seguridad electrónica y física.
- Se debe reportar a la empresa de servicio satelital para el apagado y ubicación del vehículo y la carga.
- El conductor deber acercarse a la Fiscalía, donde ocurrieron los hechos preferiblemente para formular la denuncia en caso contrario formularla en la ciudad origen o destino.
- El conductor debe entregar la copia de la denuncia y rendir una versión pormenorizada de los hechos.
- Cuando Duana & Cía. Ltda., lo estime conveniente, ordenará el desplazamiento de una persona idónea al sitio para que investigue acerca de los hechos.
- El operador de la central de monitoreo, estará en comunicación con la Policía de carreteras, SIJIN o RISTRA, con el fin recuperar las mercancías hurtadas, informando constantemente a la jefatura de seguridad.

BLOQUEO EN LA VÍA

- En caso de presentarse bloqueos por grupos subversivos, derrumbes, paros, manifestaciones protestas y reparaciones de tramos de carretera, el operador o auxiliar de información debe confirmar con la red de apoyo o Policía de carreteras, la veracidad del mismo e informar a gestión logística y gestión de seguridad física.
- Revisar rutas alternas, caravanas, consultar disponibilidad con las autoridades e informar al jefe de Bodega, coordinador logístico y gestión de seguridad física para autorización del cambio de ruta.
- El conductor debe reportar a la central de monitoreo en caso de enfrentamientos entre la fuerza pública y la subversión, retenes de la guerrilla o algún acto de riesgo que comprometa la integridad física del conductor y la seguridad de la carga, para que el vehículo sea guardado en un sitio seguro.

CONTAMINACIÓN DE MERCANCÍA

- Monitorear el proceso de cargue y descargue realizado en la empresa por medio del CCTV y realizar seguimiento a los vehículos por medio de las alertas de apertura y cierre de furgones “cada vehículo contiene en su furgon un sistema de sensores de cierre y apertura con el fin de identificar procedimientos no autorizados de cargue o descargue”.
- Al momento de retornar a la ciudad origen el conductor no está autorizado para recoger mercancías, en sitios distintos a las sedes de Duana & Cía. Ltda., en

	GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA	GSF - IT - 03 VERSIÓN 01
	REACCIÓN ANTE EMERGENCIAS	PAGINA 4 DE 5

caso de ser sorprendido realizando paradas irregulares por fuera de la ruta se debe verificar la autorización con el jefe de Bodega o coordinador logístico e informar a gestión de seguridad física.


- En caso de que en carretera durante una inspección de la Policía se encuentre algún tipo de sustancia u objeto no registrado en los documentos de transporte, informar inmediatamente al Jefe de Bodega, Coordinador de logística, jefe de Seguridad, Analista de Riesgos y/o Coordinador de Seguridad electrónica y Física.

APERTURA DE FURGONES Y OTROS

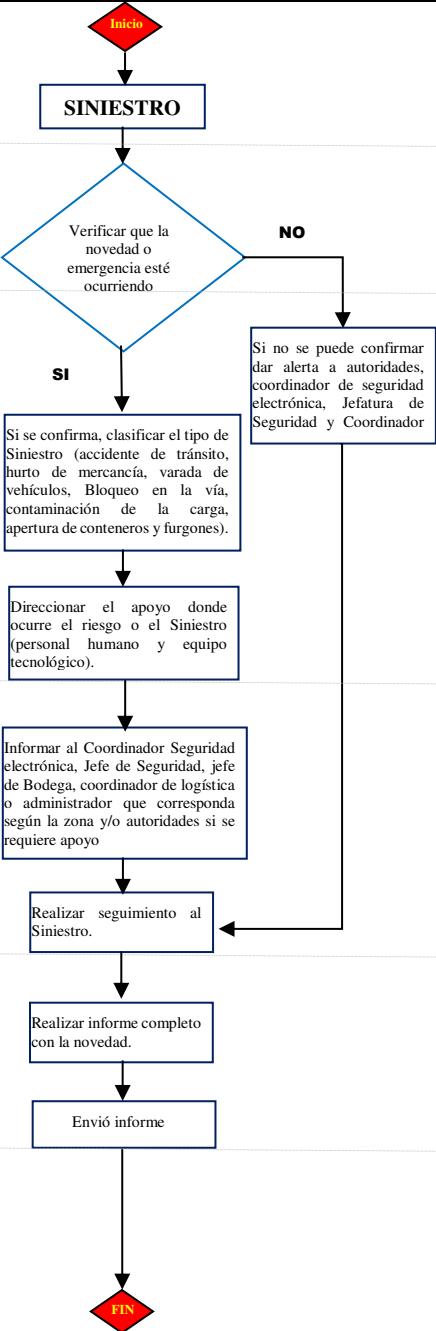
- En caso de que alguna autoridad en carretera “Policía, ejército” requiera la verificación del vehículo y de la mercancía, el conductor debe informar a la central de monitoreo el lugar exacto de la revisión, los números de placa de los agentes de policía que realizan el procedimiento y la placa de la patrulla.
- El operador de la Central de Monitoreo debe validar el retén con Policía de Carreteras al #767 o Avantel de la autoridad más cercana.
- Al terminar el procedimiento de inspección de la autoridad competente, el conductor debe exigir copia del acta de revisión del vehículo, con nombre completo del agente, el cargo o rango, número de cédula del funcionario que autorizó la inspección. En caso de que el Policía encargado no cuente con acta de revisión el agente debe firmar al respaldo la planilla de despacho del vehículo con los datos anteriormente nombrados constancia del procedimiento.

5.3 En caso de presentarse alguna situación de riesgo en carretera que comprometa la seguridad del conductor y la carga, el operador de la central de monitoreo debe comunicarse de manera inmediata con los siguientes contactos:

- Policía de Carreteras # 767 y oprima SEND
- Policía Nacional 123 y oprima SEND
- Preventivo hurto Satrack # 477 y oprima SEND opción 1

	GESTIÓN SEGURIDAD FÍSICA	GSF - IT - 03 VERSIÓN 01
	REACCIÓN ANTE EMERGENCIAS	PAGINA 5 DE 5

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO REACCIÓN ANTE EMERGENCIA			
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	RESPONSABLE	POLITICA
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Siniestro[SINIESTRO] Siniestro --> Verificar{Verificar que la novedad o emergencia esté ocurriendo} Verificar -- SI --> SiSeConfirma[Si se confirma, clasificar el tipo de Siniestro (accidente de tránsito, hurto de mercancía, varada de vehículos, Bloqueo en la vía, contaminación de la carga, apertura de contenedores y furgones).] Verificar -- NO --> SiNoSeConfirma[Si no se puede confirmar dar alerta a autoridades, coordinador de seguridad electrónica, Jefatura de Seguridad y Coordinador] SiSeConfirma --> DireccionalApoyo[Direccionar el apoyo donde ocurre el riesgo o el Siniestro (personal humano y equipo tecnológico).] SiNoSeConfirma --> RealizarSeguimiento[Realizar seguimiento al Siniestro.] DireccionalApoyo --> Informar[Informar al Coordinador Seguridad electrónica, Jefe de Seguridad, jefe de Bodega, coordinador de logística o administrador que corresponda según la zona y/o autoridades si se requiere apoyo] Informar --> RealizarSeguimiento RealizarSeguimiento --> RealizarInforme[Realizar informe completo con la novedad.] RealizarInforme --> EnviarInforme[Envío informe] EnviarInforme --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Identificar el tipo de riesgo o SINIESTRO (novedad o emergencia).</p> <p>Verificar que el Siniestro realmente esté ocurriendo</p> <p>Si no se logra confirmar el Siniestro por ningún medio, dar alerta inmediata a las autoridades competentes (Policía de carreteras, Red de apoyo), Coordinador de Seguridad electrónica y Jefatura de Seguridad, brindando la siguiente información: tipo de novedad y/o emergencia, ubicación del vehículo, características del vehículo "placa, color, tipo carrocería furgón o estacas, Turbo, Sencillo, Dobletroque, tractomula", datos del conductor y ayudante.</p> <p>Si se logra establecer el tipo de novedad o Siniestro se debe: Clasificar el tipo de siniestro (accidente de tránsito, hurto de mercancía, varada de vehículos, Bloqueo en la vía, Contaminación de la carga, apertura de contenedores y furgones). Direccionar el apoyo donde ocurre el Siniestro (personal humano y equipo tecnológico).</p> <p>Se procede a realizar el respectivo informe muy detallado explicando de forma consecutiva el paso a paso de los acontecimientos anexando su respectiva trazabilidad satelital.</p> <p>Se envía el respectivo informe a Gestión de seguridad física</p> <p>Se registra la novedad en el cuadro de seguimiento vehículos y se realiza seguimiento a los hallazgos en cuanto a situaciones internas que llevaron a que se presentara la novedad.</p>	<p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p> <p>Operador de monitoreo</p>	<p>Toda posible situación de Riesgo o Siniestro, debe ser identificado, mediante confirmación del conductor o autoridad.</p> <p>Toda posible situación de Riesgo o Siniestro, debe ser identificado, mediante confirmación del conductor o autoridad.</p> <p>Toda posible situación de Riesgo o Siniestro, debe ser identificado, mediante confirmación del conductor o autoridad.</p> <p>Clasificar el tipo de siniestro</p> <p>Direccionar el apoyo al sector donde ocurre el siniestro (autoridades, jefatura del departamento de seguridad, jefe de Bodega, coordinador logístico).</p> <p>Rendir informe sobre el siniestro a la jefatura de seguridad en el formato GSF-FT-01, haciendo un análisis y conclusiones de los hechos.</p> <p>Rendir informe sobre el siniestro a la jefatura de seguridad en el formato GSF-FT-01, haciendo un análisis y conclusiones de los hechos.</p>

Aprobado por: Jefe de Seguridad
El día 04/06/2019