


	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 1 de 7
--	---	---

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma  Nombre: Jimmy Steven Delgado Cargo: Jefe Mejoramiento Continuo - SGI <b>Fecha:</b> 08/10/2018	Firma  Nombre: Jose Herminsul Medina Cargo: Director de Seguridad y Operación <b>Fecha:</b> 26/06/2019	Firma  Nombre: Juan Guillermo Galán Cargo: Gerente General <b>Fecha:</b> 08/10/2018
CONTROL DE CAMBIOS		
ESTADO DEL DOCUMENTO	FECHA	CAUSA DE CAMBIOS
Versión 01		NA
Versión 02	26/06/2019	ACTUALIZACION

## 1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos en los cuales nuestra compañía aplica acciones de contingencia a sus clientes para garantizar la continuidad del servicio oportuno de trazabilidad en tiempo real.

## 2. ALCANCE

Este ordenamiento aplica para todas las actividades operativas que desarrolla Satlock y que se direccionan a satisfacer el control y seguridad de la carga en los momentos que apliquen acciones de contingencia.

## 3. DEFINICIONES

- **PLAN DE CONTINGENCIA:** Es una estrategia planificada, con una serie de procedimientos que nos facilitan, tener una solución alternativa que permita mejorar rápidamente los servicios, ante eventos que puedan presentarse en los servicios ya sea de forma parcial o total.
- **REACCIÓN ACTIVA:** Son las acciones constitucionales que desarrollan los integrantes de la Fuerza Pública ante el requerimiento de los ciudadanos donde se posibilita una posible acción delictuosa. Para nuestro caso de interés serían los delitos relacionados con la piratería terrestre o las novedades a que se expone un conductor con su carga en carretera.
- **REACCIÓN PASIVA:** Son las acciones que desarrolla el personal motorizado que se tiene sobre la carretera y que no participan de una actividad directa de confrontación frente al hecho delictivo o los integrantes del mismo.
- **EQUIPO SATELITAL:** Dispositivo electrónico – GPS, que tiene como función alertar sobre el comportamiento del transportador en la movilidad de carga del cliente, alertando movimientos y aperturas que no están autorizadas en los protocolos establecidos y que puedan llegar a poner en riesgo la seguridad del contenedor o furgón y la mercancía que transporta.
- **CENTRAL DE MONITOREO:** Equipo humano de Operadores de Medios Tecnológicos responsables de monitorear, la trazabilidad del equipo satelital instalado en los contenedores o furgones que movilizan la carga del cliente.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 2 de 7
--	---	---

- **TRAZABILIDAD:** Acción por la cual se puede determinar en tiempo real, modo y lugar, la ubicación geográfica terrestre del equipo satelital instalado en un contenedor o furgón.
- **VERIFICADOR DE RUTA:** Equipo de funcionarios motorizados que cumplen con la labor de observación, búsqueda de información, apoyo logístico en ruta y orientación a las autoridades.
- **INSTALACIÓN:** Acción de acoplar el Equipo Satelital a las barras verticales del contenedor o manijeta del furgón evitando su apertura y si esta se realiza debe afectar al Equipo Satelital.
- **DESINSTALACIÓN:** Acción de desacoplar el Equipo Satelital, permitiendo la normal apertura del contenedor o furgón.
- **MAN:** Manual de administración de novedades.

#### 4. RESPONSABLES


- **Dirección de Seguridad y Operaciones:** Elabora y presenta las acciones y programaciones que comprometen al personal operativo y de la central de monitoreo para aplicar acciones de contingencia.
- **Director de Ingeniería y Desarrollo:** Ejecuta el plan de contingencia informática para mantener el uso y manejo de información desde la plataforma y recursos informáticos.
- **Jefe de Seguridad y Operaciones:** Controla y direcciona el cumplimiento del presente plan realizando los ajustes que sobre el camino se presenten y que aporten valor al cumplimiento y la continuidad de la promesa de servicio a nuestros clientes.

#### 5. CONTENIDO

##### 5.1 PLAN DE CONTINGENCIA INFORMATICA

###### 5.1.1 Caída del Servicio de Internet / Energía

A nivel nacional, se cuenta con dos empresas de internet diferentes por cada zona de monitoreo, con el fin de que se alterne el servicio en caso de que alguno de los proveedores presente fallas que puedan afectar el normal desarrollo de las operaciones, adicional a este la sede alterna podrá tener en control de la operación mientras se restablezca el servicio.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 3 de 7
--	---	---

CALI	BOGOTA
	

Para el caso de energía en las sedes, se dispone de equipos tipo UPS y la utilización de las plantas eléctricas para restablecer en tiempos mínimos la falta de energía.

### 5.1.2 Ataque de Virus en equipos

Para esta situación se ejecuta lo establecido en el documento M-GI-02 Plan de Contingencia Informática, en el cual se establecen los pasos para atacar el virus y liberar el equipo infectado dentro de nuestro proceso de Ingeniería y Desarrollo.


### 5.1.3 Caída de Plataforma SATLOCK

El área de Ingeniería y Desarrollo a establecido las actividades para ejecutar el plan de contingencia ante cargas de bases de datos, mal funcionamiento de la máquina virtual, fallas de conectividad y carga en servidor de interpretadores en el documento M-GI-02 Plan de Contingencia Informática, en el cual se describen las acciones para contrarrestar estas novedades.

## 5.2 PLAN DE CONTINGENCIA OPERATIVA

### 5.2.1 Tentativa de Hurto, Tentativa de Contaminación y Novedades Nivel 3

Una vez se identifique el evento en plataforma (Puerta abierta-cerrada, Desvió de ruta, Tamper on-off, sin transmisión, error GPS. Inhibición etc.) y se realice la validación lógica pertinente por parte del operador, se procederá a notificar al Jefe Regional y Director Nacional de Seguridad y Operaciones, quienes dispondrán la gestión con autoridades, si el caso lo amerita o en su defecto dispondrán de un verificador en ruta para realizar la revisión del vehículo y satelital, si es el caso adicionar un nuevo satelital al contenedor o furgón.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 4 de 7
--	---	---

### 5.2.2 Identificación de equipo con reporte de falla

Se realiza la validación del dispositivo en la plataforma SATLOCK evidenciando señal y cobertura y dependiendo de su efectividad se procede a hacer reactivación de señal. Como medida de contingencia se realiza un seguimiento adicional llamando al celular del conductor y/o permaneciendo conectados con la transportadora con quienes se establecen protocolos de reacción en caso de presentarse algún evento mientras la señal del satelital restaura.

Si la anomalía persiste se procede a establecer comunicación con la mesa de trabajo del proveedor de comunicación celular. En caso de que se deba añadir un USAT en ruta, este debe ser notificado al Jefe Regional para su posterior coordinación.

### 5.2.3 Incremento de servicios en temporadas

Teniendo en cuenta el incremento de servicios en temporadas de alto movimiento de carga, nuestro personal operativo implementara las siguientes acciones de respuesta adicional:

1. Incremento de los recorridos viales en horario solar en los tramos viales de responsabilidad.
2. Revistas esporádicas a los puestos de control, parqueaderos o puntos de pernocte donde se encuentren aparcados los vehículos y mercancías de nuestros clientes pasando la noche.
3. Verificación y Adición de equipos satelitales ante fallas relacionadas con la transmisión y posicionamiento las 24 horas.
4. Acompañamiento y verificación ante novedades tecno mecánicas, accidentes y siniestros por caída de la carga o perdida de la misma las 24 horas.
5. Participación activa en los programas de seguridad diseñados por las autoridades para las fechas normales y fines de año.
6. Reacción pasiva.
7. Refuerzo de personal en las centrales de monitoreo Satlock.

En los corredores viales de movilidad de nuestros clientes donde no se cuenta aún con personal motorizado nos apoyaremos con las especialidades de la Policía de vigilancia por cuadrantes y la Policía de Carreteras, contactos que se incorporaron a nuestra plataforma por parte de la Dirección de Ingeniería de la compañía, facilitando la inmediatez de una atención y verificación.

### 5.2.4 Falta de personal operativo

Teniendo en cuenta la importancia del personal operativo (Operadores de medios tecnológicos / verificadores de ruta / Auxiliares de operaciones), se establecen las acciones necesarias como medida de contingencia para determinar la cantidad de personal requerido para la continuidad del negocio.

- **Verificadores de ruta / Auxiliares de operaciones:**  
Para determinar la cantidad mínima requerida para la atención de los procesos de instalación y desinstalación de dispositivos, se establecen según la zona del país donde se mantenga el nivel mínimo operativo.





**SATLOCK**  
Logística en Seguridad

## Personal de Operaciones Satlock

### Auxiliares de Operaciones - Motorizados

Código:	FORMATO			 		
Fecha:	DISTRIBUCIÓN PERSONAL OPERATIVO					
Versión:						
Página de						
PERSONAL OPERATIVO SATLOCK						
Ubicación	Motorizado Nómina	Apoyos Asistentes	Nómina Proyectados	Motorizado Nómina	Apoyos Asistentes	Nómina Proyectados
Ipiiales	1			   		
Pasto		1				
Cali	5					
Buenaventura	3					
Bun - Buga	3					
La Paila		1				
Pereira	1					
Manizales	2					
Ibagué	1					
Meigir	1					
Bogotá	10					
Granada	1					
Medellín	3					
Cartagena	3					
Barranquilla	2					
Santa Marta	1					
Bosconia			1			
Plato		1				
Aguachica			1			
La Lizama			1			
Guaduas		1				
Don Matias			1			
Taraza			1			
Planeta Rica			1			
<b>TOTALES</b>	<b>37</b>	<b>4</b>	<b>6</b>			

**V - CAR**

**V - CAR**



Código:				
Fecha:				
Versión:				
Página de				





PERSONAL OPERATIVO SATLOCK				
Ubicación	Jefes	Técnicos	DES	Sena
Ipiiales				
Pasto				
Calli	1-L	5	1	1
Buenaventura	2	9		
Bun - Buga				
La Paila				
Pereira				
Manizales				
Ibagué				
Melgar				
Bogotá	1	2	2	
Granada				
Medellin	1-L			
Cartagena				
Barranquilla	1			
Santa Marta				
Bosconia				
Plato				
Aguachica				
La Lizama				
Guaduas				
Don Matias				
Taraza				
Planeta Rica				
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**Personal de Operaciones Satlock  
TOTAL General**

Totales PERSONAL OPERATIVO SATLOCK						
JEFES REGIONALES	COORDINADORES CMT	OPERADORES CMT	AUXILIARES NIVEL 1	AUXILIARES DES	TECNICOS FIJOS	AUXILIARES SENA
6	3	24	37	3	16	1
TOTAL FUNCIONARIOS EN LA OPERACIÓN SATLOCK						90



	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 6 de 7
--	---	---

#### **Operadores de Medios / Coordinadores central de monitoreo:**

Para esta área de gran importancia para la compañía, se establece la relación de personal mínimo necesario para garantizar un proceso de seguimiento y trazabilidad de la carga en tiempo real ajustada a las necesidades de los clientes.

Centrales de Monitoreo Satlock		
Empleados	Cali	Cundinamarca
Coordinadores	2	1
Operadores	6	6
Operador de Apoyo	1	
Operador Auditor	1	
Operadores 'Inhouse	3	7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

Teniendo en cuenta los requerimientos mínimos de personal para dar cumplimiento operativo a nuestros clientes, se implementa por medio del Proceso de Gestion Humana, la recolección permanente de hojas de vida para aspirantes preclasificados y formados con el objetivo de minimizar tiempos de reclutamiento.

Adicional como medida de contingencia en el Proceso de Seguridad y Operaciones, se realizará un proceso de formación a Verificadores en ruta enfocado en el manejo básico de las Centrales de Monitoreo (Bogotá / Cali), el cual permita en caso de generarse un faltante de personal en esta área, sea relevado por el personal operativo sin generar retrasos significativos en el proceso de seguimiento y trazabilidad de nuestros clientes.

### **5.2.5 Comunicaciones de apoyo**


#### **Líneas directas de comunicación**

- PBX con E1 de 35 líneas
- Planta GSM de 4 líneas
- 5 Avanteles (CMT – Cali 142\*90, CMT – Bogotá 142\*24, CMT – Falabella 142\*128, jefe regional de Seguridad y Operaciones zona Centro 142\*2123, Director de Seguridad y Operaciones 142\*23.
- Comunicación directa con equipos celulares.
- Servidor de correos encriptados por SSL a 256 hexadecimal
- Aplicativo de manejo de instalación y desinstalación marca SATLOCK

#### **Contingencia**

- Dos Centrales de Monitoreo con respaldo UPS y Planta Eléctrica. (Bogotá – Cali) 7\*24\*365
- Respaldo de servidores en Estados Unidos y España
- Dos canales de Internet en cada Central de Monitoreo más Modem GSM en cada ciudad.
- Equipos de cómputo de respaldo en Bogotá y Cali.

Una vez impreso este documento se considera Copia no Controlada y en SATLOCK no nos hacemos responsables por su actualización.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS OPERATIVAS</b>	<b>Código:</b> P-GO-02 <b>Emisión:</b> 08/10/2018 <b>Versión:</b> 02 <b>Página:</b> 7 de 7
--	---	---

### **Soporte del área de Ingeniería**

- Director de ingeniería
- Ingeniero de Desarrollo
- Coordinador IT
- Auxiliar IT

Nuestro plan de contingencia tiene como soportes de implementación dentro del proceso de Seguridad y Operaciones los siguientes documentos de control interno:

M-GO-01 Manual para la Administración de Novedades.  
M-GO-02 Manual de Seguridad y Operaciones.  
M-GO-03 Manual para la Atención de Sinistros.  
M-GI-02 Manual de Contingencia Informática.  
IN-GO-06 Instructivo de Fallas U-Sat.  
IN-GO-07 Instructivo de Reacción.  
PR-GO-01 Procedimiento de Gestion Operativa - SOP.