

## **PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA FRENTE A SITUACIONES DE RIESGO DE LA FLOTA VEHÍCULAR ADSCRITA A SATRACK®**

Satrack®, consciente de los riesgos inherentes a la prestación de servicios de transporte de carga y pasajeros, estableció en el año 2010 un área especializada en la gestión de hurtos y operativos preventivos, encargada de contrarrestar y/o mitigar los perjuicios ocasionados por el accionar de la delincuencia común y organizada.

El equipo de gestión de hurtos de Satrack® se presenta como un actor fundamental en la seguridad de la cadena logística de transporte terrestre de carga y pasajeros, aportando experiencia, conocimiento y herramientas tecnológicas en hardware y software para el fortalecimiento de la seguridad en las vías urbanas, departamentales y nacionales del país.

Actualmente se desarrollan dos procedimientos en pro de proteger la integridad del vehículo, carga y conductor:

### **1. Operativo por Hurto**

Este procedimiento consiste en brindar apoyo a través de la gestión con autoridades gubernamentales, en caso de que un vehículo sea reportado a la Central de Monitoreo como hurtado.

El solicitante del Operativo por Hurto Confirmado debe contar con la siguiente información:

- ✓ Placa.
- ✓ Tipo vehículo.
- ✓ Nombre del conductor.
- ✓ Teléfono(s) móvil.
- ✓ Carga (En caso de que tuviera).
- ✓ Ruta (Origen - Destino).
- ✓ Última comunicación con el conductor.
- ✓ Quién informó sobre el siniestro.



Inmediatamente se inicia el operativo con las autoridades en la zona de reporte actual o último reporte de la unidad satelital, se envía a los correos electrónicos de las autoridades, la trazabilidad del vehículo e imágenes satelitales de la última ubicación registrada. A través de equipos celulares y herramientas tecnológicas como Whatsapp® y Google Street View®, se guía a Las unidades para que la interceptación del automotor se realice en el menor tiempo posible.

En el transcurso del operativo, los Especialistas en Gestión de Hurtos brindan informes parciales al solicitante, propietario y/o empresa de transporte en los que se le informan la gestión emprendida en la búsqueda.

Una vez las autoridades llegan a la zona de último reporte y el vehículo se encuentra en el sitio, se realiza un aseguramiento de este y/o de la carga en caso que se encontrara cargado.

Si el automotor no se encuentra en la zona de último reporte de la unidad satelital el operativo continúa y se envía una alerta a nivel nacional para que en caso de avistamiento por alguna de las unidades de apoyo sea interceptado inmediatamente.

La gestión emprendida se documenta y se realiza un informe Pos-Hurto que en un lapso de 48 horas hábiles deberá entregarse al propietario del automotor para que en caso de afectación económica, se realice la reclamación a la compañía aseguradora.

## **2. Operativo Preventivo**

Este procedimiento consiste en brindar apoyo a través de la gestión con autoridades gubernamentales, en caso de que un vehículo presente novedades en su operación, tales como:

- La unidad satelital envió algún tipo de alarma y no fue posible validarla con el conductor o este brindó información errada o sospechosa.
- El vehículo sufrió fallas mecánicas que le impiden continuar en tránsito y por motivo de la carga que transporta y la zona en que se mueve, se presenta el riesgo de afectación a la integridad del conductor, vehículo y/o carga.



- El vehículo sufrió un accidente que le impide continuar en tránsito derivando un riesgo de afectación a la integridad del conductor, vehículo y/o carga.
- El vehículo realizó un desvío de ruta no autorizado incurriendo en el incumplimiento del plan de ruta.
- El conductor no contesta el teléfono móvil impidiendo validar las novedades en ruta.
- El vehículo se encuentra estacionado en un sitio no autorizado.
- La unidad satelital no reporta su ubicación y velocidad confiablemente, es decir, con fecha y hora actualizada.
- Se observan vehículos y/o personas sospechosas en la vía.

El solicitante debe conocer de antemano la siguiente información:

- ✓ Placa
- ✓ Tipo vehículo
- ✓ Nombre del conductor
- ✓ Teléfono(s) móvil
- ✓ Carga
- ✓ Ruta (Origen - Destino)
- ✓ Última comunicación con el conductor

El inicio del Operativo Preventivo se da en cuanto se establece comunicación telefónica con la Central de Monitoreo y se informa sobre la novedad.

Una vez recopilada la información suficiente y necesaria se establece comunicación con las autoridades que presentan jurisdicción en la zona de reporte o último reporte de la unidad satelital, se informa sobre la novedad que presenta el vehículo junto con los datos obtenidos hasta el momento. Dado el potencial riesgo en que se encuentra el automotor, el tiempo de reacción de las autoridades resulta vital, por tanto se hace uso de herramientas tecnológicas como Whatsapp® y Google Street View®, encaminadas a que el arribo al lugar en el cual este se encuentra, se realice en el menor tiempo posible.



Una vez se logra llegar a la zona, se verifica el estado del vehículo, carga y conductor, buscando con esto identificar algún tipo de situación sospechosa. En caso de que todo se encuentre bien el solicitante del operativo debe autorizar el reinicio de la ruta, de lo contrario este será retenido.

Las unidades satelitales provistas por Satrack® cuentan con la posibilidad de apagar el vehículo remotamente, bien sea desde la Central de Monitoreo o desde la plataforma web provista por Satrack® para el uso del cliente, dicha capacidad provee la seguridad de que no podrá ser movilizado de la zona hasta que las autoridades logren su interceptación.

Satrack® considera que aunque la reacción ante las novedades presentadas por los vehículos es de suma importancia, lo es aún más la prevención por parte de los propietarios, conductores y empresas transportadoras.

### **Capacitaciones**

El Equipo de Especialistas en Gestión de Hurto brinda capacitaciones integrales en materia de prevención y reacción ante el accionar de la delincuencia común y organizada.

El contenido de estas capacitaciones contempla:

- Modalidades delictivas más usadas para el hurto de vehículos y mercancías
- Uso del botón de pánico.
- Apagado de vehículos en parqueaderos.
- Recomendaciones de pernocta en estaciones de servicio y sitios oscuros y/o despoblados.
- Uso y manejo de la palabra clave.
- Uso de la página para mitigación de riesgos, etc.

Estas capacitaciones se realizan con acompañamiento de la fuerza pública, que mediante su experiencia concientizan a los asistentes sobre la necesidad de



trabajar en conjunto para fortalecer los esquemas de seguridad y blindar lo mejor posible la operación de transporte terrestre de carga y/o pasajeros.

### **Seguimientos Especiales**

Este procedimiento consiste en realizar un seguimiento minucioso y detallado de los vehículos susceptibles a presentar alguna afectación en su operación debido a los siguientes motivos:

- Vehículos apetecidos históricamente por los delincuentes de acuerdo a la marca y al modelo.
- Carga delicada (costosa).
- Ruta (Origen - Destino) con historial de siniestros o conocida por ser de alto riesgo en materia de delincuencia.

El solicitante del seguimiento debe conocer de antemano la siguiente información:

- ✓ Placa.
- ✓ Tipo vehículo.
- ✓ Nombre del conductor.
- ✓ Teléfono(s) móvil.
- ✓ Carga (En caso de que tuviera).
- ✓ Ruta (Origen - Destino).
- ✓ Santo y seña (Palabra Clave).
- ✓ Frecuencia de reportes al solicitante o comunicación con el conductor.
- ✓ Paradas autorizadas.
- ✓ Sitios de pernocta, etc...

Una vez se establece la información necesaria y suficiente, se realice el seguimiento al vehículo desde el lugar de origen hasta el lugar de destino, verificando según la frecuencia establecida inicialmente, la posición y velocidad del automotor.

Mientras el vehículo llega a su destino, se presta especial atención a los siguientes aspectos:

- Incumplimiento del itinerario de viaje.



- Generación de algún tipo de evento proveniente de la unidad satelital.
- Atención del teléfono móvil por parte del conductor.
- Fidelidad de la información suministrada por el conductor.
- Uso de la palabra clave.

Satrack® vigila constantemente los resultados obtenidos en cada periodo analizado, con el objetivo de encontrar puntos problemáticos e implementar acciones de mejora tecnológicas y procedimentales que permitan brindar el mejor servicio, buscando siempre, a través del Área de Gestión de Hurto, proteger y preservar los bienes de nuestros clientes que han depositado su confianza en nosotros.



## Recuerda siempre...

La Central de Monitoreo y su Equipo de Especialistas en Gestión de Hurto, se encuentra disponible las 24 horas, 7 días a la semana y 365 días al año, en caso de presentarse algún tipo de inconveniente en su operación, comuníquese con nosotros; personal altamente calificado estará presto para ayudarle.

ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE HURTOS	
Bernardo A. Bedoya Castaño	Celular: 313 725 05 51
Nelson G. Osorio Berrío	Celular: 321 753 12 57

LINEA # GPS	
Línea única nacional:	01 8000 513 334
Desde móviles Claro® y Tigo®	# 477
En Medellín, al teléfono fijo:	(4) 444 55 44

Cordialmente,

SATRACK

-----  
Tu mejor compañía