	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 1 de 12

## 1 OBJETIVO

Definir las actividades, instructivos y estrategias de control para garantizar la seguridad de las personas, mercancías, dinero y vehículos de las operaciones logísticas, contribuyendo al óptimo funcionamiento de la empresa.


## 2 ALCANCE

Este procedimiento establece los controles y mecanismos requeridos para mitigar, prevenir y/o transferir los riesgos de la seguridad en el Transporte de Carga Terrestre. Aplica a todos los procesos de organización.

## 3 DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se destacan las siguientes definiciones:

- 3.1 Mercancías de alto riesgo:** Son aquellas que por sus características o condiciones son de fácil comercialización en el mercado negro. De acuerdo a la evaluación de riesgos las mercancías que transporta la empresa y que cumplen con éstas condiciones haciéndolas más susceptibles al hurto son:
- Margarinas y aceites comestibles
  - Azúcar
  - Torta Soya,
  - Frijol Soya
  - Maíz Importado
  - Alcoholes Industriales
  - Licores
- 3.2 Supervigilancia:** (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada) es una entidad que forma parte del Ministerio de Defensa y se encarga de controlar, inspeccionar y regular los servicios de vigilancia y seguridad privada en todo el país.
- 3.3 Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada:** Son las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollen las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia o seguridad privada en sus diferentes modalidades que pueden ser, vigilancia fija, móvil, con escoltas y transportes de valores.
- 3.4 Personal de Seguridad:** Se denomina vigilantes y escoltas al personal de las empresas de seguridad que emplea armas de fuego o cualquier otro elemento para vigilancia y seguridad.
- 3.5 Armas de Fuego:** Son armas de fuego las que emplean como agente impulsor del proyectil la fuerza creada por la expansión de los gases producidos por la combustión de una sustancia química.
- 3.6 Servicio de acompañamiento:** Este servicio se diferencia del servicio de escolta motorizado ya que el acompañante no es miembro de ninguna empresa de vigilancia, además cumple funciones de observador de ruta más no de escolta.
- 3.7 Seguridad Electrónica:** Servicio prestado por personal capacitado en manejo de alarmas, cercas de proximidad, entre otras. Este servicio tiene como finalidad el monitoreo 24 horas de las


	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 2 de 12

instalaciones, verificando las activaciones de las diferentes alarmas, además de la coordinación con los organismos de seguridad del estado en caso de alertas reales.

- 3.8 F GF 038 Matriz de Riesgo para Asociados de Negocio:** Documento donde quedan registrados la evaluación de los riesgos identificados por los diferentes procesos en su relación con asociados de negocios.
- 3.9 P GF 001 Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores:** Procedimiento realizado a todos los asociados de negocios en donde se verifican por parte de los líderes de cada proceso.
- 3.10 Siniestralidad:** Frecuencia o índice de siniestros que se producen por la acción de una determinada actividad.
- 3.11 Frente de Seguridad Empresarial:** Sistema de comunicación ínter empresarial para la prevención del hurto en la modalidad de piratería terrestre, receptación y reacción frente a siniestros.
- 3.12 Plano de áreas sensibles:** Es el Plano de las instalaciones de la empresa, donde se identifican las áreas críticas y los controles actuales existentes.
- 3.13 SIJIN:** Seccional de Policía Judicial de Investigación.
- 3.14 GPS:** (Global Positioning System) Sistema de Posicionamiento Global.

#### **CENTRO OPERATIVO DE TRÁFICO**

- 3.15 COT:** Centro Operativo de Trafico
- 3.16 Cobertura:** Extensión geográfica que abarca el Sistema de Rastreo Satelital.
- 3.17 Novedad / Evento:** Eventualidad, suceso imprevisto.
- 3.18 Monitoreo:** Proceso de verificación periódica, para determinar si las actividades se están cumpliendo en la forma planeada.
- 3.19 Prioridad:** Elemento cualitativo que determina los elementos o situaciones de mayor importancia, que requieren mayor atención.
- 3.20 Sistema de Rastreo Satelital:** Es un sistema electrónico (GPS) para monitoreo, administración y control remoto de vehículos y mercancías, recopila información correspondiente a la posición geográfica, velocidad, altitud, rumbo y el estado de las diferentes entradas y sensores conectados al mismo, para transmitirlos hacia una central de operaciones, permitiendo controlar y optimizar los recursos.
- 3.21 Transmisión:** Envío de datos o información a través de líneas o sistemas de comunicación.
- 3.22 Ubicación:** Establecimiento del lugar o posición donde se encuentra un vehículo o mercancía.


	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 3 de 12

#### 4 RESPONSABILIDADES


No	Actividad	Responsable
1	Selección de personal	Líder de Gestión Humana y SO.
2	Selección de Proveedores de Transporte de Carga.	Líder, Coordinador y Auxiliares de Operaciones.
3	Selección de Proveedores de Seguridad	Líder de seguridad.
4	Instructivo Centro Operativo de Tráfico	Líder de Seguridad, Auxiliares de Tráfico.
5	Instructivo aplicación de las pruebas de alcohol y drogas.	Líder de Seguridad.

#### 5 POLÍTICAS O CONDICIONES

- 5.1 La Seguridad será de carácter corporativo y estará orientada a la minimización de riesgos y desarrollar estrategias de seguridad encaminadas a evitar niveles de siniestralidad en el desarrollo de las Operaciones de transporte terrestre de carga a nivel nacional.
- 5.2 **Además de lo descrito en éste procedimiento, los controles a los diferentes riesgos identificados se encuentran relacionados en el DP GS 004 Mapa de Riesgos y su cumplimiento es responsabilidad de cada uno de los Líderes de proceso.**
- 5.3 El proceso de seguridad se regirá por la normatividad legal vigente establecida por los organismos del Estado y las directrices establecidas en los estándares de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión.
- 5.4 Transportes Centro Valle S.A., estará representada por el líder del proceso de Seguridad ante los organismos que rigen la seguridad de la empresa tales como Frentes de Seguridad, Red de Apoyo y Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Cualquier actuación que realice frente a estas entidades, el líder de seguridad deberá consultar a los Líderes de procesos que le representen soporte.
- 5.5 El proceso de Seguridad es responsable por el diseño, ejecución y control de acciones correctivas preventivas y de mejora que garanticen la seguridad de las personas, mercancías, valores y vehículos durante el desarrollo de las operaciones logísticas.
- 5.6 El proceso de Seguridad en coordinación con el proceso de Operaciones es responsable por el diseño, elaboración, control y actualización del DP GS 001 Plan de Contingencia, emergencias y amenazas, estableciendo las medidas de prevención y control, de igual forma el proceso de Seguridad será responsable por recomendar acciones preventivas, a fin de minimizar los niveles de siniestralidad, previo estudio de seguridad de rutas validando cuales son las más seguras y garantizando el óptimo desarrollo de la Operación Terrestre Nacional.
- 5.7 Al momento de solicitar el servicio de vigilancia en puesto fijo con arma, se debe tener en cuenta que la empresa prestadora del servicio se encuentre legalmente constituida en la Supervigilancia y se debe solicitar el documento respectivo de aprobación. Adicional el líder de seguridad debe verificar que la empresa cumpla con la normatividad de ley vigente de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia y que ésta presente los documentos de cumplimiento respectivos.
- 5.8 Al momento de solicitar servicio de acompañamiento para cargas de alto valor, se debe solicitar al prestador del servicio la información con el nombre, celulares y foto, del personal que realizara el acompañamiento.
- 5.9 El líder de seguridad verificara que la empresa prestadora del servicio de acompañamiento, cumpla con la verificación de antecedentes de los acompañantes que presten el servicio a los vehículos que transporten mercancías de TCV.
- 5.10 El líder de seguridad debe aplicar el procedimiento P GF 001 Selección, Evaluación y reevaluación de Proveedores, dejando la constancia que éste requiera.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 4 de 12


- 5.11** En caso de encontrar reportado o sancionado cualquier proveedor correspondiente al proceso, se debe informar al proveedor y puede ser causal para la culminación del contrato.
- 5.12** El Centro Operativo de Tráfico está dedicado al seguimiento y trazabilidad de la flota vehicular utilizada para la prestación del servicio de Transporte de Carga Terrestre, manteniendo permanente comunicación con los Organismos de Seguridad del Estado y los Frentes de Seguridad Empresarial.
- 5.13 Normas de Seguridad Conductores y Vehículos Propios**
- Cumplimiento del Reglamento de Trabajo.
  - Cumplimiento de M GO 001 Manual del conductor y demás normas y procedimientos de seguridad internos de la empresa como:
    - Informar oportunamente al COT Centro Operativo de Trafico en caso de ser víctima de hurto.
    - Informar oportunamente cuando se presente un obstáculo en la vía (Derrumbes, Accidentes, Varadas)
    - Informar inmediatamente al COT en caso de presentar varada en cualquier etapa de la prestación de nuestro servicio, esto incluye: desplazamiento al sitio del cargue designado por el cliente, instalaciones donde se realiza el cargue, transporte al destino, instalaciones de descargue y desplazamiento después del descargue.
    - Garantizar la comunicación constante vía Avantel o celular con el Centro Operativo de Tráfico de la empresa.
    - Verificar antes de iniciar la marcha que el vehículo este debidamente tanqueado y en condiciones optimas de mantenimiento para el viaje – Alistamiento preoperacional.
    - Verificar que el vehículo este debidamente cerrado con sus respectivos candados y precintos de seguridad. (Cuando aplique)
    - No Transportar personal en cabina sin la autorización previa de la gerencia
    - No exceder los límites permitidos en pesos y dimensiones.
    - Hacer paradas en lugares no autorizados de acuerdo a su plan de ruta.
    - Hacer cambios de ruta sin autorización del Líder de Operaciones, Líder de seguridad o Centro Operativo de Tráfico.
    - Abandonar el vehículo y la carga en sitios de descargue del cliente y parqueaderos no autorizados.
    - Trasladarse con el vehículo hasta los lugares de residencia personal y no terminar el itinerario de ruta.
- 5.14 Centro Operativo de Tráfico:** El Proceso de Gestión de Seguridad es el responsable:
- Minimizar o disminuir los riesgos a las personas, vehículos y mercancías a través de las herramientas dispuesta: Sistema de Rastreo Satelital (GPS), celular, telefonía fija, computadores con internet, botón pánico, seguridad electrónica, servicio de escoltas y Avantel.
  - Generar acciones oportunas de apoyo, ubicación y recuperación de vehículos, activos, valores, personas y mercancías en situaciones de riesgo, así como el seguimiento y apoyo a todas las alarmas generadas por nuestros clientes internos y externos.
  - El Centro Operativo de Tráfico brindará un servicio de 24 Horas, reforzando nuestra política de seguridad con el seguimiento y trazabilidad oportuna de nuestras operaciones, dejando registro del seguimiento en la plataforma SAT con una periodicidad máxima de dos horas.
  - Las Investigaciones que se adelanten deben estar orientadas a la corrección inmediata del evento y planes de acción en donde se encuentren oportunidades de mejora para minimizar los riesgos, brindar atención a quejas y disminuir los indicadores de siniestralidad.
  - El proceso de Gestión de seguridad debe trabajar de manera conjunta con los procesos involucrados en las acciones correctivas, teniendo en cuenta los requisitos legales correspondientes, políticas y procedimientos.
  - Las acciones emprendidas sobre el personal que ameriten un proceso jurídico (acciones disciplinarias o penales), que sean sugeridas por el Proceso de Gestión de Seguridad dentro de las investigaciones generadas como consecuencia o con soporte en la información arrojada por

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 5 de 12

los Auxiliares de Trafico del COT, deben ser adelantadas en forma oportuna y con retroalimentación al Proceso de Gestión de Seguridad.

- El proveedor de los Equipo de Seguimiento y Medición GPS, debe garantizar Mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos en el momento que se requiera. Adicional debe generar un reporte escrito cuando se haya realizado el mantenimiento. Los mantenimientos correctivos deben ser coordinados por el Líder de seguridad y/o auxiliares de tráfico.
- Es responsabilidad del Proceso Gestión Tic's el suministro del hardware, el soporte técnico, la administración y parametrización del Sistema de Rastreo satelital.
- El líder de Seguridad debe garantizar la actualización de accesos al sistema, protección e integridad de la herramienta mediante el manejo y control de los mecanismos de autenticación, consistencia, protección lógica y física tanto a nivel de usuario como de otros sistemas. Los usuarios tendrán acceso de acuerdo a los niveles y perfiles que requieran para cumplir con las funciones asignadas como usuarios del sistema de rastreo satelital, cumpliendo los procedimientos establecidos por el Proceso de Seguridad.
- El Líder de Seguridad coordina las pruebas de Botón Pánico y se deja el respectivo registro.
- El control del Sistema de Rastreo Satelital (GPS), debe ser centralizado y controlado desde el COT (Centro Operativo de Tráfico) en la sede principal de Yumbo.
- El proceso de Gestión Tic's, Gestión de Seguridad y Gestión Financiera (Compras e Inventarios) deben garantizar la instalación del dispositivo GPS en todos los vehículos que prestan servicio de transporte en el territorio nacional.
- En los vehículos, el dispositivo de Rastreo Satelital (GPS) debe ser instalado en un lugar oculto y fuera del alcance del conductor y posibles saboteadores; de ser necesario se podrán instalar demos para garantizar la seguridad de los equipos reales.
- Los vehículos deben contar por lo menos con un botón pánico, el cual debe ser activado por el conductor si se presentare alguna emergencia durante el recorrido. Estos deben ubicarse en un lugar dentro de la cabina del vehículo.
- Es responsabilidad del Proceso de Gestión de Seguridad en compañía del Proceso de Gestión Humana y SO, realizar capacitación permanentemente a conductores y auxiliares, en el uso correcto del Botón de Pánico, con el propósito minimizar los riesgos por fallas en la comunicación o novedades de seguridad
- El plan de ruta, es entregado a los conductores en cada viaje, éste se encuentra en la parte posterior del manifiesto.
- Es responsabilidad del Líder de Seguridad con el Auxiliar de Trafico y Líder de Operaciones, la consulta y difusión de los siguientes informes de gestión (Ocasionales y cuando un líder de proceso lo requiera):
  - Accidentalidad
  - Informe de incidentes
  - Varadas, entre otros.
  - Excesos de velocidad

- 5.15** Es responsabilidad del proceso de Gestión Humana y So, garantizar que los colaboradores que se desempeñen en el Sistema de Rastreo Satelital, cumplan con el Perfil del Cargo y presenten hoja de vida intachable, excelente conducta personal y laboral.
- 5.16** Es responsabilidad del líder del Proceso de Seguridad, garantizar que los colaboradores asignados al Sistema de Rastreo Satelital velen por mantener en perfectas condiciones de funcionamiento, la herramienta o aplicativo y los equipos asignados para el cumplimiento de la actividad.
- 5.17** Es responsabilidad del Líder de Seguridad diseñar y desarrollar estrategias que establezcan alianzas estratégicas con las autoridades, organismos públicos y privados, (Ejército Nacional, Guala, Policía Nacional, SIJIN-DIJIN, Grupos de Antipiratería, Guala, DAS), Frentes de Seguridad Empresarial legalmente constituidos que operan y controlan los sistemas de seguridad del estado, a fin de

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 6 de 12

enfrentar a través de programas y planes conjuntos el índice de siniestralidad en la modalidad de Piratería Terrestre, durante el desarrollo de la Operación Terrestre Nacional.

- 5.18** El líder de seguridad debe investigar todos los accidentes que se presenten con los vehículos propios en todo momento y con los vehículos terceros cuanto estén en servicio para la empresa. Se deberá realizar la lección aprendida y divulgarla por medio electrónico, publicación en carteleras y recomendaciones por Avantel. La lección aprendida debe incluir los pormenores de lo ocurrido, que lo causo y las acciones correctivas propuestas con el fin de evitar que vuelva a suceder. El informe debe ser claro y de fácil entendimiento para todos los empleados.
- 5.19** El registro de Tiempos Muertos derivados de la operación es responsabilidad de los Auxiliares de Tráfico y su registro se diligencia en el formato F GO 002 Control tiempos muertos, con el fin de contribuir al mejoramiento de la operación logística de la Empresa y es entregada al personal de operaciones y a los clientes de acuerdo a las solicitudes realizadas.
- 5.20 Pruebas de Alcohol y Drogas.**  
Se deben realizar pruebas a los empleados una vez inicie sus actividades laborales con la empresa y de forma aleatorias o por sospecha y estas son dirigidas al personal de la empresa, seguridad contratada, conductores, trabajos de alto riesgo (Personal de mantenimiento).

## **6 DESARROLLO**

### **6.1 Selección de Personal.**

Es responsabilidad la Líder de Gestión Humana y SO realizar la selección del personal de acuerdo al Procedimiento P GH 001 Selección, contratación, inducción y entrenamiento, cumpliendo con los requisitos de seguridad establecidos en dicho procedimiento.

### **6.2 Selección, evaluación y reevaluación de proveedores de transporte.**

Es responsabilidad del Personal de operaciones de la Sede Principal y Oficinas realizar la selección de proveedores (Conductor y propietario) de acuerdo al Procedimiento P GO 004 Selección, evaluación y revaluación de proveedores de Transporte, cumpliendo con los requisitos de seguridad establecidos en dicho procedimiento.


### **6.3 Selección de proveedores de seguridad.**

#### **Servicio vigilancia privada – escolta o acompañante**

El líder de seguridad es el responsable de realizar la selección de acuerdo al procedimiento P GF 001 Selección, evaluación y revaluación de proveedores.

- Antes de seleccionar el prestador de Vigilancia privada, debe verificar que la empresa cumple con una normatividad emitida por la Superintendencia de **Vigilancia** y Seguridad Privada que regula sus actos administrativos y operativos en beneficio de trabajadores y usuarios.
- Debe validar que la empresa no tenga sanciones en los últimos cinco años.
- Debe validar la Licencia y su modalidad y requisitos logísticos, de infraestructura para prestar ese servicio, asegurando que la empresa posee las licencias que acrediten su autorización para prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada.
- Antes de recibir a un guarda se le debe entrevistar, verificando sus cualidades, capacidades, formación, trayectoria y virtudes que son necesarias para el manejo de información de alta complejidad de la empresa, ya que se busca acoplar al personal con las políticas y lineamientos que se aplican en la Empresa.
- Se debe exigir una póliza a la empresa de vigilancia que ampare el cumplimiento del contrato de prestación de servicios además del pago de multas y demás sanciones que se impongan, con



	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 7 de 12

respecto a la parte laboral de los empleados como son prestaciones sociales e indemnizaciones y salarios, para que la empresa no se encuentre inmersa en investigaciones por accidentes relacionados con la prestación del servicio de vigilancia.

- Al momento de contratar se debe verificar si la empresa está certificada o posee algún sistema de calidad o seguridad ya que estas aseguran una completa orientación hacia los procesos de servicio al cliente, aspecto fundamental para prestar un servicio de excelencia de acuerdo a los lineamientos que Transportes Centro Valle maneja gracias a sus sistemas de calidad. darle prioridad a una empresa certificada garantiza la prestación de un servicio ágil y eficiente basado en una gestión de procesos y en un esquema de mejoramiento continuo de acuerdo a mediciones constantes de la satisfacción del cliente.
- La compañía debe estar atenta a la información suministrada por la Red de Apoyo de la Policía, ambos esquemas de supervisión realizan un trabajo conjunto y garantizan la reacción oportuna ante cualquier tipo de eventualidad que pueda surgir.

#### **Servicio de Seguimiento Y Monitoreo Satelital o Telefónico**

- Cobertura a escala nacional.
- Planes de contingencia establecidos para novedades en la prestación normal del sistema satelital, como uso de Avanteles y celulares.
- Garantías de confidencialidad de la información conocida por los diferentes documentos de la empresa transportadora.
- Precauciones de seguridad brindadas para el manejo de la información de la empresa transportadora.
- Accesos a información en línea a través de la WEB.
- Medios alternos de ubicación o comunicaron del conductor.

#### **Parqueaderos**

Los parqueaderos donde se dejen los vehículos deben ofrecer garantías de seguridad, tanto para el vehículo como para la carga.

- Debe prestar servicio las 24:00 horas
- Requiere canales de comunicación con la policía y autoridades competentes de la región, que garanticen información oportuna.
- Ofrecer garantías de confidencialidad de la información conocida por los diferentes documentos de la empresa transportadora.
- Ofrecer un sistema de circuito cerrado de televisión (En lo posible).
- Ofrecer barreras perimétricas.

### **6.4 Instructivo centro operativo de tráfico.**

#### **Seguimiento y Trazabilidad Vehículos Propios:**

- Diariamente a las 7:30 am y 5:30 pm se realiza el procedimiento del “Llamado”, el cuál consiste en el reporte de la ubicación de los conductores, el auxiliar que se encuentre en turno debe reportar las novedades presentadas.
- El seguimiento y trazabilidad de los viajes se realiza teniendo en cuenta el Plan de ruta establecido, utilizando la plataforma de monitoreo satelital.
- Durante todo el día el personal de tráfico mantiene comunicación constante con los conductores vía Avantel y en caso de pérdida de plataforma satelital vía telefonía celular, en caso de presentarse una novedad se debe seguir el protocolo de reacción ante siniestros y alarmas descritos en éste procedimiento.
- Los Siniestros son atendidos por el Líder de seguridad y cuando se requiera personal de mantenimiento. La investigación y soportes de la gestión son registrados en los formatos F GS 011

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 8 de 12

informe de accidente o incidente en carretera, el cuál es diligenciado por el conductor o por la persona que recibió el informe del siniestro (COT o responsable del reporte) y la investigación en el formato F GS 028 Investigación de Siniestros realizada por el Líder de seguridad.

- A todos los accidentes que se presente en carretera, se les debe documentar una lección aprendida y se debe divulgar por medio electrónico, publicación en carteleras y recomendaciones por Avante. Dicha lección aprendida debe incluir: a) la posible relación causal entre los factores que contribuyeron a que se presentara el accidente y el resultado del mismo, b) las acciones correctivas que permitirán resolver los problemas identificados, mitigar los riesgos, evitar las repeticiones y reforzar los conocimientos, de tal manera que sea de fácil entendimiento para todo el personal.
- El COT envía reportes a los clientes vía correo electrónico notificando la ubicación del vehículo y el estado de sus productos, además de cualquier novedad que se presente e impida la entrega oportuna, éstas novedades deben ser registradas de manera permanente en el formato F GS 029 Trazabilidad y Seguimiento a Novedades.
- Los auxiliares de tráfico deben realizar pruebas de Botón Pánico a los vehículos aleatoriamente, igualmente cuando se presente una nueva contratación de personal o cambio de vehículo al conductor, además de atender de manera oportuna las alarmas y eventos especiales generados por el Sistema de Rastreo Satelital, siguiendo los procedimientos establecidos por el Proceso de Seguridad, en los eventos que reporten peligro o emergencia.

#### **Seguimiento y Trazabilidad Proveedores de Transporte:**

Es realizada por el COT, el cual es el encargado de registrar el seguimiento en la plataforma SAT con una periodicidad máxima de cada dos horas soportándose con la información de GPS cuando el tercero posea ésta herramienta. A su vez ésta operación es apoyada con un aliado de seguridad el cual hace un reporte de los puntos de control físicos en la vía, como también de mantener una comunicación constante con los conductores, para validar el cumplimiento del plan de ruta. En caso de presentarse una novedad se debe seguir el protocolo de reacción ante siniestro y emergencia como se muestra a continuación:

#### **PROTOCOLOS DE REACCIÓN**

##### **Activación del botón pánico de los vehículos o Comunicación vía Avantel**

- Interrogue el vehículo en el SATRACK y ubíquelo.
- Llame inmediatamente al conductor bien sea por el celular o Avante, de ser por Avante no le pregunte por la alarma de botón pánico, pídale **“REPORTE DE RUTINA”** esa será la frase clave y el notificará **“EN RUTA”** cuando tenga la amenaza latente, en caso de ser solo una falsa alarma, el conductor informará lo que paso.
- Si la respuesta es **“EN RUTA”** culmine la conversación de la manera más natural posible, agradézcale el reporte como si nada pasara.
- Verifique los datos de ubicación del vehículo, nombre del conductor, tipo de carga y ruta en el software de SATRACK // PANEL DE CONTROL.
- Llame inmediatamente al Líder De Seguridad, con los datos de placa del vehículo, nombre del conductor, ubicación, estado de carga, ruta (Origen – Destino), población (cascos urbanos) más cercana.
- Pídale al Líder de seguridad autorización para apagar el vehículo bien sea a los 40 o 60 minutos y si el Líder de seguridad lo autoriza hágalo, de lo contrario NO.
- Comuníquese con la DIJIN-SIJIN Grupo Anti-piratería de la Policía Nacional y Frentes de Seguridad Empresarial, de acuerdo a las instrucciones dadas por el Líder de Seguridad.
- Si la situación se considera extrema por parte del Líder de Seguridad, ordene el apagado del vehículo.
- Comuníquese con la red de apoyo ID 142\*462 y 142\*1881



	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 9 de 12

- Comuníquese con el CIEV (Centro de Información Estratégico Vial) Dirección de Transito y Transporte de la Policía Nacional en Bogotá. ID 13\*7615.
- Notifique al proveedor de seguimiento y trazabilidad.
- El Líder de Seguridad determina según su criterio, que autoridades o entes deben ser llamados con el fin de prestar atención al vehículo. También deberá informar a la Gerencia General, Gerencia Comercial y Líder de Operaciones.
- Reporte a las autoridades de carretera de acuerdo a la Jurisdicción donde se presento el evento.
- Reporte a la SIJIN Grupo Antipiratería Terrestre.
- Reporte al Frente de Seguridad Empresarial y Red de Apoyo de la Policía Nacional.

#### **Varada de vehículos antes, durante o después de la prestación del servicio**

- Una vez recibida la llamada de aviso por parte del Conductor, el COT debe verificar su ubicación y posible diagnóstico de la varada.
- Inmediatamente debe dar aviso con los datos de placa del vehículo, nombre del conductor y ubicación exacta, al Líder de operaciones quien se encargará directamente de dar informe al cliente, y al Líder de Mantenimiento quien debe establecer comunicación con el conductor con el fin de realizar un diagnóstico previo y tomar las medidas necesarias para la atención inmediata.
- El auxiliar de tráfico deberá realizar el respectivo registro del reporte y seguirá realizando el seguimiento de manera permanente siempre y cuando el vehículo aún tenga la carga. Cuando el vehículo no se encuentra cargado el Líder de Mantenimiento y el Líder de operaciones deberán coordinar la reparación del vehículo con el fin de que éste quede disponible nuevamente para prestar el servicio.

#### **Siniestro de transito con vehículo propio**

Al recibir la LLAMADA **O AVISO** por cualquier medio, el Auxiliar de Trafico deberá recopilar la siguiente información:

- Rectifique las placas y nombre del conductor.
- Pida ubicación.
- Pregúntele al conductor la ruta o destino que lleva.
- Pídale al conductor una breve versión de los hechos.
- Realice el siguiente cuestionario según sea el siniestro:


#### **Colisión contra otro vehículo o moto:**

- Pregunte contra que tipo de vehículo fue la colisión.
- Pregunte si el otro vehículo sufrió daños y de ser afirmativo deberá preguntar cuales fueron estos daños.
- Pregunte si la carga de nuestro vehículo esta a salvo (en caso de estar cargado).
- Pregunte si alguna autoridad de transito ha hecho presencia.
- Pregunte si ahí personas heridas y de ser así, pregunte si es el otro conductor o personas ajenas al accidente (Peatones).
- Pregunte por la actitud del otro conductor.
- Pregunte si es necesario hacer llamado a una grúa.

#### **Colisión contra un inmueble:**

- Pregunte contra que cosa fue la colisión.
- Pregunte si hay heridos.
- Pida que le indique que daños sufrió el inmueble.

#### **Colisión contra un peatón o semoviente:**

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 10 de 12

- o Pídale al conductor una descripción del peatón (sexo, edad aproximada, si esta en embarazo, aspecto físico) o semoviente (que tipo de animal es).
- o En caso de ser un peatón, pregúntele al conductor si la persona muestra signos de estar con vida.
- o Pregunte si ya pidieron asistencia médica.
- o Pregunte si el vehículo nuestro sufrió daños, de ser afirmativo pídale al conductor que le especifique cuales fueron estos daños.
- o Pídale al conductor que maneje la calma y que por favor espere mientras usted coordina la atención.
- o Después de recibir la llamada, comuníquese inmediatamente con el Líder de Seguridad bien sea por vía Avantel, teléfono fijo (Hogar – como ultima opción)
- o El Líder de Seguridad determina según su criterio, que autoridades o entes deben ser llamados con el fin de prestar atención al vehículo. De ser relevante, se deberá informar a la Gerencia General y Gerencia Comercial.

#### **Siniestro de transito con vehículos de terceros.**

- Rectifique las placas y nombre del conductor.
- Pida ubicación detallada.
- Pregúntele al conductor la ruta o destino que lleva.
- Pídale al conductor una breve versión de los hechos.
- Pregúntele el nombre del dueño del vehículo y pídale el celular tanto del dueño como del conductor.
- Pregunte si la carga sufrió daños, de ser afirmativo pídale al conductor que le especifique cuales fueron estos daños.
- Pídale al conductor que maneje la calma y que por favor espere mientras usted coordina la atención.
- Después de recibir la llamada, comuníquese inmediatamente con el Líder De Seguridad bien sea por vía Avantel, celular, teléfono fijo (Hogar – como última opción).
- El Líder de Seguridad determina según su criterio, que autoridades o entes deben ser llamados con el fin de prestar atención al vehículo. De ser relevante, se deberá informar a la Gerencia General y Gerencia Comercial.

#### **Siniestro Natural “Sismos, Incendio O Inundación”.**

- Mantenga la calma.
- Tome los celulares, Avantel o cualquier otro medio de comunicación portable.
- Verifique que ruta de evacuación va a tomar.
- Diríjase un sitio donde se encuentre a salvo.
- Informe al Líder de Seguridad sobre la situación, bien sea por vía Avantel o celular.
- Espere instrucciones del Líder de Seguridad.
- En caso de que el Líder de Seguridad lo requiera active la alarma telefónica (Preguntar siempre).

### **6.5 PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS.**

Con el fin de prevenir el consumo de alcohol y Drogas, Transportes Centro Valle cuenta con el DP GH 003 Programa de Prevención de Consumo Alcohol y Drogas, el cuál define actividades de prevención, aplicación de pruebas aleatorias y los respectivos planes de acción en caso de presentarse un evento positivo, la responsabilidad de aplicación de éste programa es del Líder de Seguridad y Líder de Gestión Humana y SO.

## **7 DIAGRAMA DE FLUJO**

### **7.1 NA**

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 11 de 12

## 8 DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

No	Código.	Documento/Registro	Localización	Responsable
		Selección de Personal		
1	P GH 001	Procedimiento de Selección, contratación, inducción y entrenamiento	Compartido/Calidad/Gestión Humana y SO/Procedimiento	Líder de Gestión Humana y SO.
		Selección, evaluación de Proveedores.		
2	P GO 004	Procedimiento Selección, Evaluación y revaluación de Proveedores de Transporte	Compartido/Calidad/Gestión de Operaciones/Procedimientos	Líder de Operaciones, Auxiliares de Operaciones.
3	P GF 001	Procedimiento de Selección, Evaluación y revaluación de Proveedores.	Compartido/Calidad/Gestión de Financiera/Compras e Inventarios/ Procedimientos	Líderes de Proceso
4	NA	Contrato, Consignas de Servicio, Actas	Archivo de Gestión Líder de Seguridad	Líder de Seguridad.
5	F GC 025	Divulgación y Entrega Documentos Asociados	Archivo de Gestión Líder de Seguridad	Líder de Seguridad.
		Instructivo Centro Operativo de Tráfico		
6	DP GS 004	Mapa de Riesgo	Compartido/Calidad/Gestión Seguridad/Documentos de Planificación.	Líder de Seguridad, Líderes de Proceso.
7	F GM 005	Acta de entrega de vehículo	Archivo Gestión de Mantenimiento	Líder de Mantenimiento
8	F GS 011	Informe de siniestros	Archivo de Gestión Seguridad	Líder de Seguridad.
9	F GS 029	Trazabilidad y Seguimiento a Novedades.	Compartidos/Calidad/registro de auxiliares de trafico	Auxiliar de Tráfico.
11	F GS 028	Investigación de Siniestros	Archivo de Gestión Seguridad	Líder de Seguridad.
12	F GO 002	Control tiempos muertos	Compartido/Tráfico/Registro	Auxiliares de Tráfico
14	DP GH 001	Programa de prevención de Consumo de Alcohol y Drogas.	Compartido/Calidad/Gestión Humana y SO/Documentos de Planificación.	Líder de Gestión Humana y SO/Líder de Seguridad.

## 9 CONTROL DE MODIFICACIONES

No	Fecha	Naturaleza del Cambio	Versión
1	06/12/2012	Primera emisión del Documento	1
2	22/07/2013	En el punto 3.1 Clasificación de mercancías de alto riesgo, se incluye el Maíz Importado y alcoholes, se establecen los requisitos de selección de empresas de seguridad y mecanismo de socialización de normas y	2

	<b>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA</b>	Código: P GS 005
		Fecha: 04 04 2015
		Versión: 04
		Página 12 de 12

		requisitos punto 6.3.	
3	02/07/2014	Se actualiza procedimiento retirando la información de unidades portátiles, que no están siendo manejadas en la operación de la empresa.	3
4	04/04/2015	Se eliminaron los formatos F GS 018 Seguimiento y Trazabilidad de Flota Vehicular y F GS 027 Control de Instalación y Mantenimiento Unidades GPS. Se actualiza y revisa el procedimiento de acuerdo a las actividades que se realizan en éste momento. Se incluye política de investigación de accidentes, generación de lección aprendida y socialización. Se incluye procedimiento en caso de varada.	4

## 10 CONTROL DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaborado Por	Revisado Por	Revisado Por	Aprobado Por
Líder de Seguridad Empresarial	Líder de Gestión de Calidad y Medio Ambiente	Representante de la Dirección	Gerente General
Fecha: 04 04 2015	Fecha: 04 04 2015	Fecha: 04 04 2015	Fecha: 04 04 2015
			