



PLANES DE CONTINGENCIA NOVEDADES DE TRANSPORTE

PROTOCOLO INSPECCIONES (POLCA-POLFA-DIA)

En caso de presentar novedad de inspecciones de vehículos en ruta los controladores de tráfico deberán informar de manera verbal y vía correo a la cadena operativa, antes de realizar esto deberá confirmar con el frente de seguridad empresarial, la veracidad de este puesto de control y en apoyo con el coordinador de tráfico solicitar a las autoridades la realización del acta y de ser posible precintar del vehículo.

PROTOCOLO FALTANTES Y AVERIAS.

En caso de evidenciar un faltante o una avería, el controlador de tráfico deberá informar de manera verbal y vía correo a la cadena operativa: coordinador de tráfico, director de operaciones y director de gestión del riesgo para el envío de personal al lugar de la novedad para su respectiva verificación del vehículo, realizar el respectivo recuento y dejar el soporte fotográfico para reportar la novedad con claridad.

PROTOCOLO VARADAS.

En el evento de presentarse una varada el proceso de operaciones debe establecer los siguientes hechos:

- Establecer tipo de varada (Grave o leve).
- Establecer sitio de varada o accidente. (Curva, recta, pendiente, despoblado, poblado)
- Establecer tiempo estimado de la varada.
- Apoyarse de ser necesario en el Puesto de Control más cercano, para realizar una toma fotográfica.
- Desplazar un representante de MCT.
- Informar al Departamento Jurídico y Atención al Cliente.
- Informar al Departamento de seguridad, para que garanticen la seguridad de la mercancía.
- Establecer la modalidad de despacho de la mercancía., para saber si se requiere solicitar permisos a la DIAN para el trasbordo o cambio de cabezote. (DTA-OTM).
- Establecer si se requiere trasbordar la mercancía con grúa, montacargas o braceros o realizar reenganche, todo a que el desvare tenga un lapso superior de tiempo de más de 8 horas, donde se determinara si la varada es grave y de esta manera continua ruta para proceder con su entrega.
- Establecer tiempo estimado de inicio de ruta y reprogramar nueva entrega.

RUTINA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En el evento de presentarse un accidente los procesos de operaciones y gestión del riesgo establecer los siguientes hechos:

Establecer tipo de accidente (Choque simple o con heridos-muertos).

- Indagar por motivos del accidente (responsabilidad del conductor).
- Establecer el estado de la mercancía.
- Contactar a las autoridades de Tránsito para solicitar copia de croquis.
- Apoyarse de ser necesario en el Puesto de Control más cercano, para realizar una toma fotográfica.
- Desplazar un representante de MCT.
- Informar al Departamento Jurídico y Atención al Cliente.
- Informar al Departamento de seguridad, para que garanticen la seguridad de la mercancía.
- Establecer la modalidad de despacho de la mercancía., para saber si se requiere solicitar permisos a la DIAN para el trasbordo o cambio de cabezote. (DTAI-DTA-OTM)



PLANES DE CONTINGENCIA NOVEDADES DE TRANSPORTE

- Establecer si se requiere trasbordar la mercancía con grúa, montacargas o braceros o realizar reenganche.
- Establecer tiempo estimado de inicio de ruta y reprogramar nueva entrega.

PROTOCOLO POR ANOMALÍAS EN LA VÍA

En caso de detectar en el sistema o recibir información de los puestos de control, frente de seguridad, avantel, informe del escolta o por radio sobre anomalías presentadas en la ruta (desvíos de la ruta, demoras por derrumbes, alteración del orden público), el Controlador de tráfico debe verificar los vehículos que pueden estar transitando por el sector afectado con el fin de darles a conocer la novedad que se está presentando y definir planes de acción a seguir.

PROTOCOLO EN CASO DE HURTO

El proceso de tráfico debe

- Reportar el vehículo como hurtado al CIEP, DIJIN, SIJI y FSE
-
- Iniciar búsqueda del vehículo, enviándola desde el puesto de control pendiente por reportarse al último puesto reportado.
-
- Trasladar operativo a seguridad y continuar con sus labores de tráfico.

Los procesos de comunicaciones, gestión del riesgo, seguridad deben realizar todas las rutinas necesarias para tratar de ubicar el vehículo y/o la mercancía con la colaboración de las autoridades correspondientes en la zona donde se presume se presentó la novedad y coordinar el desplazamiento de un funcionario de la empresa en caso de requerirse para realizar los trámites correspondientes a la recuperación de la misma.

VEHICULO INTERVENIDO POR GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY

Para evitar que un vehículo sea intervenido por grupos al margen de la ley MCT recomienda transitar con bajo los siguientes parámetros para disminuir la probabilidad de que el siniestro pueda presentarse.

- En rutas que tengan alto índice de siniestralidad, se recomienda evitar el tránsito nocturno.
- Manejo de escoltas.
- Seguimiento GPS.
- Control en carretera, a través del departamento de tráfico, en donde tienen contacto directo con el conductor y/o el escolta.
- Control tiempos hoja de ruta.

En el evento en el que el vehículo llegó a ser intervenido por los grupos al margen de la ley, Los conductores deben:

- Mantener la calma
- Evitar oponer resistencia y entrar en conflicto con los agresores
- De ser posible utilizar botones de pánico o teclas de emergencia del celular (si los tiene)
- Informar en el menor tiempo transcurrido deberán informar al departamento de Tráfico, para brindar el suficiente apoyo junto con las autoridades competentes para impedir la actividad ilícita e interceptar o capturar a los posibles responsables.

El proceso de tráfico debe:

- Informar a los responsables de seguridad de la empresa
- Iniciar reacción comunicándose con las autoridades locales y nacionales
- Intentar contactar los dispositivos de seguimiento satelital con que cuente el vehículo y hacer rastreo permanente de los mismos
- Mantener informadas a las autoridades de todos los datos disponibles



PLANES DE CONTINGENCIA NOVEDADES DE TRANSPORTE

PROTOCOLO POR INCENDIO DE VEHICULO

ANTES

- Conocer los elementos del vehículo que intervienen en un siniestro de incendio, como combustibles o comburentes.
- Identificar adecuadamente las fuentes de calor potenciales del vehículo.
- Conocer qué tipo de carga lleva, si es combustible inflamable o no inflamable, si son productos químicos, explosivos, etc.
- Conocer las clasificaciones de los productos y sus distintivos tanto numéricos como simbólicos.
- Asegurarse de conocer y tener a mano la información de los entes de emergencia.
- Mantener el o los extintores en buenas condiciones y con sus respectivas revisiones al día.

DURANTE

- Evacuar el vehículo rápidamente.
- Usar el extintor en forma adecuada.
- Llamar inmediatamente a bomberos y en caso de haber lesionados llamar a una ambulancia.
- Dar la mayor información a los entes de emergencia sobre el producto que lleva en el vehículo.
- En caso de haber lesionados en el interior protegerlos de las llamas con el extintor u otro elemento a su alcance.
- Si el incendio es en la cabina utilizar los métodos anteriores, procurando cuidar la carga que trae.
- Si el fuego en el vehículo sale de su control alejarse del vehículo hasta que lleguen las unidades de emergencia.
- Si hay fuga no controlable alejarse del vehículo hasta que lleguen las unidades de emergencias.
- No haga nada más allá de lo que está a su alcance.
- Comuníquese con la central de tráfico de la empresa.

PROTOCOLO POR DESVÍO DE LA RUTA

- A partir de la comunicación telefónica con el conductor actualizan en el visor, las novedades de la ubicación y situación del despacho.
- Al presentarse alguna novedad, el controlador de tráfico la registra y la reporta de inmediato al Coordinador de tráfico, para iniciar las rutinas y protocolos de comunicación con el conductor y ubicación del vehículo a través de las autoridades, de otros vehículos en ruta y apoyo de puestos de control.
- El controlador que tenga asignado el visor de alertas debe darle la prioridad a este mismo, con el fin de lograr determinar en tiempo real si se está presentando alguna anomalía con algún vehículo (ya sean generadas por el conductor o reportadas automáticamente por las geocercas) y adelantar las rutinas establecidas.

PROTOCOLO POR VIOLACIÓN DE SELLOS DE SEGURIDAD

- Una vez un conductor evidencie durante sus inspecciones en ruta la falta o violación de un precinto de seguridad, informará inmediatamente al proceso de tráfico de MCT y procederá a realizar el reporte a la autoridad competente en carretera y/o lugar donde se detecte colocando el correspondiente denuncia
- A través del proceso de tráfico se coordinará el envío de personal a realizar soporte fotográfico y se una inspección para evidenciar si existe algún faltante o indicios de contaminación.



PLANES DE CONTINGENCIA NOVEDADES DE TRANSPORTE

- En el caso de encontrar violación de precintos en un despacho de exportación la oficina de destino debe coordinar antes de ingresar a puerto inspección canina o de cualquier tipo que permita descartar posibles contaminaciones de la mercancía.
- El proceso de Atención al cliente informa al cliente inmediatamente se conoce la novedad para gestionar los cambios documentales que sean necesarios.

PROTOCOLO POR NOVEDADES EN OPERACIONES DE TRANSITO ADUANERO (diferencias de peso, faltantes, sobrantes)

- La diferencia de peso a la salida del puerto es identificada por el auxiliar operativo de la empresa encargado de actuar el DTA en conjunto con el funcionario de la DIAN. La novedad es reportada a atención al cliente quien se comunica con el cliente. La DIAN y el cliente definen si debe enviarse a inspección el contenedor o la mercancía o si por disposición de la DIAN se actúa el DTA con seguimiento. El auxiliar operativo debe verificar que queden el acta y los registros correspondientes en el momento de actuar el DTA.
- Si la discrepancia es en destino, puede ser en cantidad y/o peso y es detectada por los funcionarios del depósito aduanero habilitado y del cliente, quienes informan al funcionario de MCT encargado del cierre del DTA. Se verifica si la diferencia fue reportada desde origen y si existió alguna novedad con los precintos. En caso de que no existiera ninguna novedad, el funcionario de MCT, verifica la elaboración del acta y el adecuado cierre del DTA.
- Si se evidencia apertura o violación de los precintos de seguridad, el conductor o escolta, a través de tráfico informan a los procesos de Gestión del Riesgo y Operaciones, quienes coordinan con la oficina más cercana a la DIAN de origen, la información de la novedad por escrito para que envíen un inspector para hacer el levantamiento de acta.