

1 OBJETIVO

Garantizar una adecuada gestión en caso de contaminación, que permita una investigación efectiva, y la protección de la buena imagen del Cliente y de ICESA.

2 ALCANCE

Aplica en caso de presentarse una contaminación en un despacho de ICESA.

3 RESPONSABLE

- Gerente.
- Director Logístico.
- Coordinador Logístico.
- Controlador de Tráfico.

4. GLOSARIO

- **Contaminación:** Es la introducción de mercancías ilegales, no autorizadas y no declaradas en un vehículo o en la mercancía que este transporta. Se pueden presentar contaminaciones por:
 - Contrabando.
 - Narcotráfico.
 - Terrorismo.

5. Riesgos

- No tomar medidas preventivas para evitar la contaminación del vehículo/mercancía.
- Ser cómplices de dichas contaminaciones.
- No gestionar adecuadamente un caso de contaminación.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Escenario 1 – La contaminación se detecta en el contenedor vacío o en el vehículo antes del cargue.

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|----|--|---|--|
| 1 | Si el contenedor aún no se ha retirado del patio rechazarlo inmediatamente y reportarle a la administración del patio. | <ul style="list-style-type: none"> Asistente operativo. Coordinador de sede. | Inspección a contenedor |
| 2 | Ubicar al conductor y garantizar que permanezca en el sitio hasta que se adelante la investigación pertinente. | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador logístico. | NA |
| 3 | <p>Si el contenedor/vehículo es inspeccionado camino al lugar de cargue se debe inmovilizar el vehículo y solicitar presencia de un funcionario ICSA en el sitio. En caso que las autoridades inicien un proceso de investigación se deben seguir los lineamientos exigidos en acompañamiento con la compañía de seguros y el cliente.</p> <p>En este momento se debe tomar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registros fotográficos (vehículo, conductor, sellos, etc). Copias de los documentos generados por las autoridades (croquis, reportes, etc). Nombres de las autoridades que están llevando en proceso, testigos. Declaraciones del conductor, testigos, autoridades, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Asistente operativo. Coordinador de sede. | <ul style="list-style-type: none"> Registros fotográficos Documentos de autoridades Declaraciones |
| 4 | Si la contaminación es detectada en el lugar de cargue, se debe proceder conjuntamente con el cliente y las autoridades. | <ul style="list-style-type: none"> Inhouse. Asistente operativo. Director logístico Cliente Coordinador de sede. Coordinador Logístico. | NA |
| 5 | Informar al director logístico y a la gerencia sobre lo ocurrido. | <ul style="list-style-type: none"> Coordinador logístico | E-mail |
| 6 | Informar al generador de la carga para que esté al tanto de la situación. | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico. | E-mail |
| 7 | Revisar todo el recorrido del vehículo para identificar los puntos vulnerables en que se pudo haber contaminado la carga. | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico. Gerencia. Coordinadores Logísticos. | Trazabilidad. |

| | | | |
|-----------|---|--|-----------------------|
| 8 | Contratar la asesoría legal y jurídica de un abogado penalista, de confianza para la empresa y seguir todas sus indicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Gerente. | Contrato. |
| 9 | <p>Informar a las autoridades sobre el hecho y presentar toda la información de la manera más completa posible, dejando copia de todo en la empresa. Esto se realiza con el objetivo de ayudar al máximo al esclarecimiento de los hechos.</p> <p>Determinar la utilidad de aplicar prueba de Polígrafo a las personas implicadas con el caso, de acuerdo a los hechos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico. Empresa de Poligrafías. | Carpeta del suceso. |
| 10 | <p>Manejar la información de los hechos bajo los principios de protección, confidencialidad y veracidad.</p> <p>En caso de que el suceso se publique en medios de comunicación, hacer caso omiso de la información que no es verídica, y presentar aclaraciones al cliente si se requiere.</p> <p>En general se debe manejar total reserva de la situación, compartir la información únicamente con los funcionarios implicados, con el cliente y con las autoridades, y seguir las indicaciones del abogado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico Coordinador Logístico Gerente | Carpeta del suceso. |
| 11 | Dejar la investigación en manos de la Policía, colaborar en todo lo solicitado por las autoridades y hacer seguimiento al proceso. | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico Coordinador Logístico Gerente | Informe de la policía |
| 12 | Informar a la compañía de seguros sobre el hecho y las posibles hipótesis. | <ul style="list-style-type: none"> Gerente. | Informe |
| 13 | Seguir el proceso de investigación tal como lo resuelva el generador, las autoridades y la compañía de seguros. | <ul style="list-style-type: none"> Director logístico Coordinador logístico Gerente | Informe |

6.2. Escenario 2 – La contaminación se detecta durante el desplazamiento del contenedor/vehículo cargado.

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|-----------|---|--|-----------------|
| 1 | Si la contaminación se detecta a través de una inspección aleatoria en ruta según el procedimiento, se procede inmediatamente a informar al director logístico, quien a su vez informa al cliente para solicitar autorización de reporte a las autoridades. | <ul style="list-style-type: none"> Director Logístico Asistente Operativo. Coordinador Logístico. | E-mail |
| 2 | Si la contaminación es detectada por las autoridades en una inspección del contenedor/vehículo en ruta, inmediatamente se | <ul style="list-style-type: none"> Control de tráfico. Director Logístico. | E-Mail |

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|----|---|--|--|
| | informa al cliente y a la compañía de seguros para atender los requerimientos y la investigación. | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Logístico. | |
| 3 | <p>Revisar todo el recorrido del vehículo para identificar los puntos vulnerables en que se pudo haber contaminado la carga y prepara un informe para el cliente, las autoridades y la compañía de seguro.</p> <p>Determinar la utilidad de aplicar prueba de Polígrafo a las personas implicadas con el caso, de acuerdo a los hechos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. • Gerencia. • Coordinadores Logísticos. • Empresa de Poligrafías. | Trazabilidad. |
| 4 | Ubicar al conductor y garantizar que permanezca en el sitio hasta que se adelante la investigación pertinente. | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador logístico. | NA |
| 5 | <p>Trasladar hasta el sitio un funcionario de ICSA o una persona autorizada por la empresa. Allí, se deben tomar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros fotográficos (vehículo, conductor, sellos, etc). • Copias de los documentos generados por las autoridades (croquis, reportes, etc). • Nombres de las autoridades que están llevando en proceso, testigos. • Declaraciones del conductor, testigos, autoridades, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario de ICSA o persona autorizada | <ul style="list-style-type: none"> • Registros fotográficos • Documentos de autoridades • Declaraciones |
| 6 | Contratar la asesoría legal y jurídica de un abogado penalista, de confianza para la empresa y seguir todas sus indicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente. | Contrato. |
| 7 | Dejar la investigación en manos de la Policía y hacer seguimiento a la misma. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico • Coordinador Logístico • Gerente • Policía | Informe de la policía |
| 8 | <p>Manejar la información de los hechos bajo los principios de protección, confidencialidad y veracidad.</p> <p>En caso de que el suceso se publique en medios de comunicación, hacer caso omiso de la información que no es verídica, y presentar aclaraciones al cliente si se requiere.</p> <p>En general se debe manejar total reserva de la situación, compartir la información únicamente con los funcionarios implicados, con el cliente y con las autoridades, y seguir las indicaciones del abogado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico • Coordinador Logístico • Gerente | Carpeta del suceso. |
| 9 | Hacer la investigación junto con la compañía de seguros sobre el hecho y las posibles hipótesis. | | Informe |

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|-----------|---|--|----------|
| 10 | Seguir el proceso de investigación tal como lo resuelva el generador, las autoridades y la compañía de seguros. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico • Coordinador Logístico • Gerente | Informe |

6.3. Escenario 3 – La contaminación se detecta dentro del puerto o en el país de destino.

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|----------|---|--|--|
| 1 | En este caso es el cliente quien debería reportar la contaminación ya que a ellos les llega primero la información ya sea del puerto o de destino. | <ul style="list-style-type: none"> • Cliente | e- Mail |
| 2 | El director logístico debe informar a la gerencia sobre el caso y solicitar un informe detallado de la trazabilidad del despacho y un informe de pesos de salida de planta y de ingreso a puerto. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. | Informe |
| 3 | Revisar todo el recorrido del vehículo para identificar los puntos vulnerables en que se pudo haber contaminado la carga y prepara un informe para el cliente, las autoridades y la compañía de seguro. Determinar la utilidad de aplicar prueba de Polígrafo a las personas implicadas con el caso, de acuerdo a los hechos. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. • Gerencia. • Coordinadores Logísticos. • Empresa de Poligrafías. | Trazabilidad. |
| 4 | Ubicar al conductor y solicitar un informe de paradas en ruta para validar con el informe de trazabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador logístico. | NA |
| 5 | La gerencia reporta a la compañía de seguros el evento y se solicita acompañamiento jurídico. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia | Documentos a la aseguradora |
| 6 | Trasladar hasta el sitio un funcionario de ICSA o una persona autorizada por la empresa. Allí, se deben tomar: <ul style="list-style-type: none"> • Registros fotográficos (vehículo, conductor, sellos, etc). • Copias de los documentos generados por las autoridades (croquis, reportes, etc). • Nombres de las autoridades que están llevando en proceso, testigos. • Declaraciones del conductor, testigos, autoridades, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Funcionario de ICSA o persona autorizada | <ul style="list-style-type: none"> • Registros fotográficos • Documentos de autoridades • Declaraciones |
| 7 | Contratar la asesoría legal y jurídica de un abogado penalista, de confianza para la empresa y seguir todas sus indicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerente. | Contrato. |
| 8 | Dejar la investigación en manos de la Policía y hacer seguimiento a la misma. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. • Gerencia. • Coordinadores Logísticos. • Policía | Informe de Policía |

| N° | Descripción | Responsable | Registro |
|----|---|---|---------------------|
| 9 | <p>Manejar la información de los hechos bajo los principios de protección, confidencialidad y veracidad.</p> <p>En caso de que el suceso se publique en medios de comunicación, hacer caso omiso de la información que no es verídica, y presentar aclaraciones al cliente si se requiere.</p> <p>En general se debe manejar total reserva de la situación, compartir la información únicamente con los funcionarios implicados, con el cliente y con las autoridades, y seguir las indicaciones del abogado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico • Coordinador Logístico • Gerente | Carpeta del suceso. |
| 10 | Hacer la investigación junto con la compañía de seguros sobre el hecho y las posibles hipótesis. | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia. | Informe |
| 11 | Seguir el proceso de investigación tal como lo resuelva el generador, las autoridades y la compañía de seguros. | <ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. • Gerencia. • Coordinadores Logísticos. | Informe |

| ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Paola Cardona Martínez | Rosa Julia Martínez Gómez | Martha Lucía Martínez Gómez |
| Coordinadora Administrativa | | |
| David Covelli Cardona | Subgerente | Gerente |
| Coordinador Logístico | | |
| 19/02/2016 | 20/02/2016 | 20/02/2016 |

