



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

Objetivo

Recursos

Responsabilidades Generales

- Gerente General
- Gerente Comercial
- Jefe de Servicio al Cliente
- Jefe de Calidad y Operaciones
- Coordinador Logístico
- Auxiliar Logístico

Sensibilización, Comunicación, Capacitación y Entrenamiento

Revisión y Evaluación

Simulacros

LISTADO DE EVENTOS

Oficina

Incendio
Terremoto
Inundación
Falla eléctrica/Internet

Asociados al Transporte

- Conductor no contesta
- Intervención autoridad en carretera
- Varada
- Enfermedad del conductor
- Bloqueo/Incidentes en la vía
- Incendio
- Hurto/saqueo
- Contaminación de la carga

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia

**ANEXOS**

- **Recomendaciones para conductores**
- **Documentos a presentar Aseguradora**
- **Directorio Telefónico para emergencias y contingencias**

Objetivo

Generar para Dinámica Logística, colaboradores y agentes una herramienta de prevención, mitigación, control y respuesta ante posibles emergencias y/o contingencias presentadas durante la prestación de los servicios de transporte.

Recursos

El gerente general proporcionará los recursos humanos, financieros, técnicos o tecnológicos necesarios para la implementación, mantenimiento, evaluación y adecuación del Plan de Emergencias y Contingencias, velando por el uso racional, eficiente y efectivo de los mismos.

Responsabilidades Generales

- **Gerente General**

Proveer las herramientas necesarias para afrontar las emergencias
Contactar y coordinar asesorías externas requeridas
Determinar cuando la emergencia está superada.
Coordinar las acciones con altas autoridades.
Servir de nexo con las autoridades y la comunidad
Autorizar o avalar las decisiones Jefe de Operaciones y Calidad que así lo requieran

- **Gerente Comercial y Jefe de Servicio al cliente**

Antes de la emergencia

- Coordinar los lineamientos para la información pública y determinar el tipo de información y la forma en que debe divulgarse en caso de emergencia.
- Desarrollar técnicas criterios y procedimientos de comunicación

Durante la emergencia

- Servir de portavoz oficial de la empresa ante la comunidad, los medios de comunicación y los clientes.
- Canalizar el flujo de información hacia el exterior de la empresa en caso de una emergencia.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Coordinar la realización de ruedas de prensa. y atender a los medios de comunicación

Después de la emergencia

- Coordinar las actividades de relaciones públicas posteriores al siniestro
- Presentar un informe del impacto que la emergencia ha tenido sobre la opinión pública.

○ **Jefe de Calidad y Operaciones**

Antes de la Emergencia

- Conocer los procedimientos establecidos en el Plan de Emergencias y Contingencias.
- Supervisar las actividades necesarias para la implementación y mantenimiento del Plan.
- Acordar con el Gerente las actividades y los recursos necesarios para el funcionamiento del Plan.
- Conocer el funcionamiento de los equipos disponibles para controlar la emergencia.

Durante la Emergencia

- Evaluar el incidente ocurrido
- Definir la estrategia para el control de la emergencia y poner en funcionamiento las acciones de emergencia que le corresponden.
- Coordinar las diferentes funciones para la respuesta ante la emergencia y/o contingencia.
- Coordinar la utilización de los recursos necesarios para el control y mitigación de la emergencia.
- Mantener registro de los gastos y recursos utilizados en el siniestro.
- Cuando las circunstancias lo requieran, solicitar la asesoría de especialistas.

Después de la emergencia

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Auditar el resultado de las medidas de actuación previstas en el Plan de Emergencias y Contingencias.
- Coordinar la recolección de los informes de daños y pérdidas ocasionados por la emergencia.
- Verificar las consecuencias del evento
- Elaborar el informe respectivo para la Gerencia, justificando las decisiones tomadas y los resultados obtenidos.

○ Jefe de Calidad y Operaciones - Conductores

Antes de la emergencia

- Conocer los procedimientos establecidos en el Plan de Emergencias y Contingencias
- Apoyar al Jefe de Operaciones y Seguridad en la implantación y mantenimiento del Plan
- Mantener comunicación con entidades externas de apoyo
- Entrenarse en la utilización de los equipos para el control de la emergencia.

Durante la emergencia

- Coordinar las diferentes funciones para la respuesta a la emergencia/contingencia en el sitio
- Coordinar con los responsables la utilización de los recursos en el sitio de la emergencia.
- Poner en funcionamiento las acciones de respuesta a la emergencia/contingencia que correspondan.
- Mantener informado al Gerente sobre el desarrollo de la emergencia.
- Desarrollar acciones tendientes a limitar la extensión de la emergencia así como en nivel en que se encuentre.
- Coordinar las acciones con entidades externas en el sitio de la emergencia

Después de la emergencia

- Coordinar la recolección de informes de daños y pérdidas ocasionadas por la emergencia.
- Verificar las consecuencias del evento y colaborar con el informe respectivo para la gerencia.
- Coordinar las actividades para restablecer los equipos de control de emergencias.
- Colaborar en la investigación sobre el origen y las causas de la emergencia

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Desarrollar actividades tendientes a facilitar el restablecimiento de las actividades y la remediación de los impactos generados.

○ **Otros Colaboradores**

- Conocer el Plan de Emergencias y Contingencias
- Permanecer atento a las instrucciones del Jefe de Calidad y Operaciones
- Proporcionar los recursos propios de su actividad

Sensibilización, comunicación, capacitación, y entrenamiento

Las actividades de sensibilización, comunicación, capacitación y entrenamiento deben cubrir los siguientes aspectos de acuerdo a sus responsabilidades en la respuestas a la emergencia y/o contingencia

- Política de Seguridad
- Plan de emergencia (estructura y alcance)
- Funciones y responsabilidades durante la emergencia
- Aspectos legales relacionados con la emergencia
- Comunicaciones y manejo de la información de emergencias
- Alcance contenido y restricción de la información para agentes externos
- Procedimientos para emergencias
- Control básico de Incendios
- Primeros Auxilios
- Evacuación

Se incluirán en el plan de capacitación que coordina el proceso de talento humano.

Revisión y Evaluación

Simulacros

Los simulacros son mecanismos que permiten evaluar el desempeño del personal que interviene en situaciones de emergencia y es una herramienta que permite identificar cuales son las fallas en la atención y respuesta a las mismas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



Guía para la realización del simulacro

Se debe definir el lugar, la fecha los participantes, las instrucciones para cada uno de ellos, las actividades a realizar de acuerdo a la secuencia, los resultados esperados y la evaluación de acuerdo a los resultados obtenidos, así como cualquier información adicional relevante.

Cronograma de Simulacros

Consideramos realizar un simulacro del evento conductor no contesta

Para los otros eventos asociados al transporte se tiene definido la no realización de simulacros debido a la complejidad de la recreación de la situación

LISTADO DE EVENTOS

OFICINA

INCENDIO

- No obstruya la acción de la brigada; siga las instrucciones e impida el reingreso de personas.
- Verifique si el fuego es un conato de incendio.
- Realice acciones tendientes a controlar el fuego, utilizando equipos disponibles.
- Si es un incendio declarado se procederá a la evacuación de las instalaciones.
- En el camino de evacuación lleve consigo extintores para que controle posibles conatos de incendio.
- No obstruya la labor de la brigada; siga instrucciones, impida ingreso de curiosos.
- En caso de humo gatee.
- Antes de abrir una puerta, pálpela con el dorso de la mano; si está demasiado caliente no la abra.
- Si tiene agua humedezca toallas o sacos para tapar las rendijas de las puertas y evitar el humo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Átese una toalla húmeda alrededor de la boca y la nariz.
- Sacuda una toalla o trapo húmedo para ayudar a esparcir el humo.
- Evite el pánico, luche y confíe en una pronta ayuda.
- Salga inmediatamente y diríjase al punto de encuentro más cercano.

TERREMOTO

- Mantenga la calma. Durante un terremoto se puede experimentar un temblor que empieza suavemente y en cuestión de uno o dos segundos crece tan violentamente que lo puede tirar al piso o sacudirlo con una vibración violenta.
- No salga durante el sismo. No porque no quiera, sino porque simplemente no va a poder, el piso se está moviendo y están cayendo objetos y cosas.
- Protéjase. Invite, dando ejemplo, a calmarse y a buscar refugio bajo una mesa o mueble fuerte, **JAMÁS BAJO EL MARCO DE UNA PUERTA** (es un costumbre que hace mucho salvó vidas, hoy las está acabando), manténgase lejos de ventanas y objetos que pueden caer, apilamientos de mercancías, estantes, Exhibiciones, bibliotecas, cuadros, etc.
- Evalúe luego del sismo indicios de daño en la estructura (paredes, techos, columnas etc.); evalúe la ruta de salida y salga o busque una salida alterna.
- Salve la información. Si está trabajando en un computador trate de salvar la información y apagar el equipo, es importante, pero no dude en que es primero su vida.
- Salga despacio. No se apresure, no hable, manténgase en silencio.
- No se ubique debajo de cornisas, balcones, o aleros, pueden estar mal contruidos y caerse.
- En corredores o pasillos, arrodílese junto a una pared interior lejos de las ventanas y elementos que puedan caer. Coloque su cabeza cerca a las rodillas, cúbrala con los codos y junte las manos fuertemente detrás de la nuca.
- Revise muy bien las instalaciones. Verifique debajo de muebles, baños y armarios que no queda gente al interior de la edificación. Bloquee la entrada al área afectada, utilice para ello una silla volteada a la entrada, trancando la puerta o señale muy bien la zona con letreros “nadie en la zona”.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- No regrese por ningún motivo. Las instalaciones pueden no ser muy seguras o puede ocurrir una réplica del sismo principal y hacer caer más instalaciones.
- No use los teléfonos, a menos que haya una herida seria. Para procedimientos de emergencia más detallados consulte su libro de primeros auxilios.
- Absténgase de curiosear por las calles, no toque cables eléctricos caídos, ni tampoco objetos que estén en contacto con esas líneas de conducción de energía, no prenda luces o linternas, puede haber gases acumulados y producir una explosión.
- Diríjase inmediatamente al punto de encuentro más cercano. Manténgase en el lugar que es seguro en dicho instante, espere instrucciones adicionales.

INUNDACIÓN

- En caso señales de inundación, se debe dejar los interruptores del tablero de energía apagados.
- Los equipos de computo y aparatos eléctricos desconectados y encima del escritorio.
- Los documentos encima del escritorio.
- Cubrir la información que no se pueda evacuar con bolsas plasticas
- Si la alarma es latente debemos evacuar los equipos de computo y documentos.
- En las inundaciones que han ocurrido en Cencar el agua llego a las oficinas del primer piso. Adicionalmente nuestra oficina queda en el segundo piso por lo que la probabilidad de que se inunde es mínima, salvo se inunde por el techo por rotura de una teja.

FALLA ELÉCTRICA/INTERNET

De las 11 personas de oficina 6 personas contamos con celulares inteligentes de los cuales podemos ingresar a internet con WiFi y 2 tienen plan ilimitado de internet.

Adicionalmente contamos con un modem de internet inalámbrico y dos tabletas con internet.

Sin embargo ante una caída prologanda del internet y/o falla eléctrica nos iremos a trabajar al small center de Dapa donde hay WIFI y si la falla es superior a un día nos iremos a la oficina mencionada en el plan de recuperación.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

PLAN DE RECUPERACION

Como plan de recuperación en caso de no poder ingresar a la oficina por Incendio, Terremoto o Inundación se tiene planeado continuar operando desde la oficina de un familiar de los socios ubicada en la **Calle 22 Norte # 6AN – 12 Edificio Santa Mónica Central**, Cali, mientras se adecua nuevamente la oficina o se alquila otra.

Tenemos la ventaja de tener la información de la operación en la nube por lo que podemos acceder fácilmente.

Inicialmente trabajaremos con los portátiles y smart phones y si los equipos de cómputo no sirven procederemos a comprar equipos nuevos.

Solicitaremos el desvío de las llamadas a Emcali al número de la oficina temporal.

Coordinaremos de ser posible con la estación de combustible si funciona o en su defecto con Intermodal o Ricol que nos permitan imprimir las documentos para entregar a los conductores y enviaremos un funcionario a una de estas empresas para que las entregue y reciba documentación a los conductores.

Se tienen dispuestos recursos para el trasteo, compra de equipos y mobiliario para continuar trabajando.

El responsable de la coordinación del plan de recuperación es el Gerente con el apoyo del Jefe de Calidad y Operaciones.

CIBERATAQUE Y/O SABOTAJE

Se cuenta con POLÍTICAS SEGURIDAD INFORMÁTICA DINÁMICA LOGÍSTICA SAS Versión 1.

Tenemos proveedores de Correo Electrónico con mecanismos y protocolos de seguridad que garantizan la seguridad de los datos.

Contamos con proveedor de Software Logístico (Colombia Software) y de GPS (Satrack) que cuentan con bunkers cibernéticos y nos garantizan la información y seguridad de la misma.

Los PC cuentan con softwares licenciados.

Se tiene instalado el Cortafuegos de Microsot, Windows Defender, Extensión de Google para VPN, Antymalware, Antivirus Microsoft Security, Usuario Administrador para cada equipo, Administrador Cuentas de correo electrónico y Software Transporte , Restricción acceso por IP

ASOCIADOS AL TRANSPORTE

CONDUCTOR NO CONTESTA

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia

**Auxiliar de Seguridad**

- Verifique el último reporte en la trazabilidad y GPS.
- Insista al número de celular registrado.
- Verificar en el sistema (Destino Seguro- Silogtran) si hay otros números de celular registrados y proceda a realizar las llamadas del caso.
- Consulte vía telefónica sobre el estado y lugar de ubicación del conductor con el propietario del vehículo, la referencia personal y/o la referencia familiar.
- Recomiende el vehículo con otros conductores que transiten por el mismo sector.
- Verifique con los puestos de control y/o las autoridades competentes (POLCA-FSE) las novedades existentes en la vía como: trancones, cierres viales, accidentes, derrumbes etc.
- Recomiende el vehículo en siguiente PC asignado a la empresa.

En caso de no poder comunicarse con el conductor y no tener información confirmada sobre el mismo:

- Ejecute operativo preventivo con la autoridad competentes (Dijin, POLCA) proporcionando la información correspondiente sobre el vehículo y conductor, (fotografías y datos informativos así como trayecto, mercancía transportado, último reporte realizado (hora exacta y ubicación geográfica del mismo).
- Establezca comunicación con la compañía de seguridad contratada para el servicio de escoltas así como con el Frente de Seguridad Empresarial vía Avantel para solicitar apoyo en la búsqueda del vehículo y se proporciona la misma información que a las autoridades competentes manteniéndose en contacto permanente con la entidad.

INTERVENCIÓN AUTORIDAD EN CARRETERA**Auxiliar de Seguridad**

- Confirme con las autoridades competentes (FSE, POLCA) la ubicación del retén.
- Mantener un contacto permanente con el conductor.
- Deje registro de la trazabilidad en el sistema.

Conductor

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Averigüe qué tipo de autoridad lo está deteniendo, el nombre y número de placa del funcionario y el motivo de la detención.
- Solicitar a la policía el reemplazo del sello (en lo posible) y dejar constancia escrita del procedimiento realizado en el manifiesto firmada por la policía.
- Informe de este hecho a la empresa y por ningún motivo se aleje del vehículo mientras se realiza la inspección.
- Si el contenedor es refrigerado no permitir la apertura y comunicarse con la empresa.

VARADA

Auxiliar de Seguridad

- Una varada debe considerarse como una señal de alarma ya que puede ser una falsa varada para cometer actos delictivos, por otro lado si es real es un evento riesgoso.
- Confirmar sitio exacto de la varada (GPS- recomendación con otros conductores que estén cubriendo la ruta, FSE,)
- Se debe confirmar si se encuentra en un sitio de alto riesgo y/o transporta mercancía de alto riesgo para coordinar apoyo con la autoridades competentes (POLCA) y en caso de ser necesario coordinar el envío de personal de la empresa proveedora del servicio de escoltas en la empresa. Así mismo averigüe si es posible trasladar el vehículo a un sitio seguro.
- Confirmar el motivo de la varada, el tiempo de reinicio y las acciones adelantadas por el conductor.
- Coordine las acciones necesarias para permitir la continuación del viaje e informe de la situación al Jefe de Operaciones
- Registre toda la información en el sistema (Tráfico)
- En caso de que no se pueda desvarar el vehículo en forma rápida o no se cuente con el tiempo para realizar el arreglo se debe informar al Jefe de Operaciones suministrando el tiempo estimado para el reinicio del viaje y las acciones adelantadas para coordinar el trasbordo de la mercancía a otro vehículo o desenganche y debe hacer acompañamiento personal suministrado por la empresa.
- Se determina la gravedad del daño y de acuerdo a este se define si es posible enviar el mecánico a reparar el vehículo y de no ser factible se coordinará el traslado en grúa a la ciudad más cercana.

Conductor

- Informe inmediatamente al Auxiliar de Seguridad la gravedad y el sitio exacto de la varada.
- Si el vehículo se encuentra varado en un lugar de alto riesgo de hurto, saqueo o atraco, solicite al Auxiliar de seguridad que coordine el apoyo y el acompañamiento de las autoridades competentes o la empresa de seguridad.
- En caso de que el vehículo pueda moverse por sus propios medios, trasladarlo a un sitio seguro.
- Por ningún motivo abandone el vehículo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia

**ENFERMEDAD DEL CONDUCTOR****Jefe de Calidad y Operaciones**

- Verificar el tipo de gravedad de la enfermedad.
- En caso de ser posible buscar un lugar seguro para parquear y asegurar el vehículo.
- Localice el centro asistencial más cercano y coordine el traslado del conductor al puesto de salud.
- Informe al área de Operaciones.
- Si la enfermedad del conductor requiere hospitalización, coordine el reemplazo.

Continúe con el plan de ruta establecido.

BLOQUEOS/ INCIDENTES EN LA VIA**Auxiliar de Seguridad**

- Al recibir el informe de un incidente en la vía trate de confirmar y documentar la veracidad de la información.
- Informe a las autoridades competentes (PONAL, POLCA, DIJIN, SIJIN, FSE)
- Si se establece que efectivamente ha ocurrido un incidente grave en la vía, oriente a los conductores para que se dirijan al lugar seguro más cercano.
- Registre toda la información en el sistema e informe al Jefe de Seguridad y Operaciones.

Conductor**Por causas naturales**

- Confirme plenamente la información.
- Evite dirigirse al sitio de la obstrucción.
- Establezca un sitio seguro para el vehículo y estudie la nueva ruta a seguir.
- Si se encuentra dentro del bloqueo, informe inmediatamente al Auxiliar de seguridad para que de aviso a las autoridades correspondientes, si es imposible, trate de encontrar un sitio seguro para resguardar su vida y el vehículo.
- Esté atento de las informaciones de las autoridades y el Jefe de Calidad y Operaciones de la empresa.

Por grupos al margen de la ley

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Esté pendiente de los movimientos y las informaciones que se suministren sobre la vía e informe oportunamente al coordinador de seguridad.
- Si confirma plenamente la información acerca de este tipo de bloqueo, evite al máximo entrar en el perímetro del bloqueo y conduzca a un sitio seguro. Si ya se encuentra dentro del bloqueo, no intente poner resistencia o pasar de largo, sométase a las solicitudes que hagan los delincuentes y, en la medida de lo posible, informe al Jefe de Calidad y operaciones.
- Evite suministrar cualquier tipo de información sobre (escoltas), su carga (conductor) y, en cambio, utilice una fachada. Examine y memorice las descripciones físicas de los delincuentes, memorice placas de vehículos, nombres, alias o cualquier tipo de información que pueda ser valiosa en la investigación posterior.
- Analice el desenvolvimiento de los acontecimientos, recuerde que su vida y la de las demás personas están por encima de todo proceder.
- Tan pronto sea liberado o logre entablar comunicación, contacte al Jefe de Calidad y operaciones.
- Espere las instrucciones para reanudar el viaje y elabore un nuevo itinerario en el plan de ruta.
- Si logra salir del bloqueo, informe a los demás conductores y a las autoridades de la vía.

En caso de un cierre de grandes proporciones en la vía a Buenaventura, para continuar con nuestra operación dejaríamos los vehículos urbaneando y retirando la carga a Datacontrol para almacenar la mercancía. Con los vehículos que queden en lado de Cali tendríamos que buscar carga para ciudades del interior del país. Vemos la necesidad de aumentar la carga desde Cali a otros destinos nacionales para no depender en un gran porcentaje del puerto. Igualmente de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes dejaremos unos vehículos disponibles por si requieren llenar exportaciones y almacenarlas en el patio Intermodal. Igualmente si un cliente requiere estaremos en capacidad de realizar despachos por otros puertos.

ACCIDENTE

Jefe de Calidad y Operaciones (Accidente-Incendio)

- Verifique el estado y las condiciones del conductor. En caso de hallarse gravemente herido el conductor, coordine su traslado al hospital más cercano, coordinando con la policía de carreteras y el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE, o en caso de no tener respuesta oportuna de la policía se puede pedir apoyo a los Bomberos o Cruz Roja.
- El CRUE coordina o asesora en cuanto que hospital debe atender la emergencia y puede generar alertas en la zona dependiendo de la gravedad del suceso.
- De acuerdo a los lugares del accidente los hospitales más cercanos son:
 - Entre Yumbo y Vijes el hospital más cercano es el de Yumbo.
 - Entre Vijes y 5 KM antes Puente Tierra el hospital más cercano es el de Buga.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

Entre 5 km antes de Puente Tierra y Tragedias el hospital más cercano es el de de Restrepo.

Entre Tragedias y la Delfina el hospital más cercano es el de Dagua. Entre La Delfina y Buenaventura el hospital más cercano es el de Buenaventura.

- Sin embargo los hospitales recomendados por el CRUE para atender emergencias en la vía cali buenaventura son el de Dagua y Buenaventura.
- Se tendrá en cuenta la gravedad del accidente para determinar el hospital, el servicio de emergencias definirá a qué hospital trasladar al herido.
- Llamar al corredor de seguros para solicitar asesoría jurídica.
- Enviar al funcionario de la empresa que se encuentre más cercano y dependiendo de la gravedad del accidente asiste el jefe de seguridad y operaciones.
- Confirme sitio exacto del accidente.
- Trate de averiguar causas del accidente.
- Confirme estado del vehículo y de la carga.
- De aviso al jefe de seguridad para que se comunique con el corredor de seguros para que solicite apoyo en el lugar del accidente,
- Coordine el envío de grúas, ambulancias o personal de vigilancia en caso de ser requerido.
- Coordine la vigilancia de la mercancía (por ejemplo con otros conductores que estén en la vía).
- Coordine (de ser necesario) el envío de otro vehículo acompañante o escolta para el vehículo accidentado.
- Elabore y/o solicite conserve todo los registros documentales y fotográficos relacionados con el accidente.
- Registre toda la información en el Sistema
- Informe al Jefe de Calidad y Operaciones.
- En caso de derrames se cuenta con el equipo de antiderrames.

Conductor

- Asegure su bienestar, adopte en lo posible, mecanismos de defensa que le permitan proteger su integridad física y mantenga la calma.
- Atienda a los heridos, siempre y cuando esté preparado para ello.
- Evalúe la situación antes de dar aviso a las autoridades dando respuesta a los siguientes interrogantes: Qué sucedió?, Dónde sucedió?, Cuándo y cómo sucedió?, cuántos son los heridos y/o muertos?.
- Verifique el estado del vehículo y la carga, así mismo identifique lo que se requiere para su posterior movilización.
- Tenga en cuenta que la carga no puede ser retenida y en caso de inmovilización del vehículo se debe coordinar el trasbordo de la misma.
- Informe al Coordinador de Seguridad de la empresa y espere instrucciones sobre el manejo de la carga y procedimientos con las autoridades pertinentes.
- No deje movilizar el vehículo hasta que la autoridad competente haya elaborado el informe de accidente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Evite en lo posible que el vehículo sea llevado a los patios, a menos que existan motivos para inmovilizarlo. En este último caso debe prestar toda la colaboración a las autoridades, coordinando las medidas necesarias para proteger la carga.
- Asegúrese de obtener las constancias expedidas por las autoridades sobre: el accidente, con los nombres de los funcionarios de la Policía y la unidad a la cual pertenecen.
- Tome fotografías, nombres y teléfonos de los testigos.
- No haga ningún arreglo con la contraparte en caso de daños o responsabilidad civil.
- Señalice la vía en el lugar del accidente.
- Exija el croquis e informe levantado por la autoridad competente.
- Cumpla a cabalidad todas las instrucciones recibidas por la empresa, con el fin de darle continuidad a la operación de transporte y posterior entrega de la mercancía.

INCENDIO DE VEHÍCULO O UNIDAD DE CARGA EN CARRETERA

Conductor

- Apague el motor y desconecte la batería (si es posible).
- Revise cuidadosamente el vehículo y verifique que no haya escape de acpm, aceite o líquido de frenos.
- Tenga mucho cuidado con el mercancía que transporta. Conozca su contenido y evite fumar cerca de los combustibles y/o materiales inflamables.
- Si el fuego se produce, actúe con calma y evite el pánico.
- Usted debe estar familiarizado con la ubicación y manejo de los extintores; de no ser así, un extintor usado equivocadamente puede costarle la vida.
- Trate de apagar el incendio con el extintor del vehículo.
- Si el incendio es considerable, solicite que alguien llame a los bomberos del lugar más cercano.
- Después de apagado el incendio, no mueva el vehículo, a menos que se le autorice hacerlo.
- Notifique rápidamente a la empresa de transporte y solicite que se informe del incendio a la empresa dueña de la mercancía.
- Finalmente solicite a la autoridad más cercana, el traslado al lugar del siniestro para efecto de elaborar un acta que acredite la ocurrencia del mismo y sus circunstancias de tiempo, modo y lugar. Si es posible, se debe fotografiar el vehículo con el fin de probar la ocurrencia del siniestro en forma ilustrada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

Con la ayuda de Dios que no suceda pero en caso de fallecimiento de un conductor por accidente o incendio.

Se prestará toda la colaboración a la familia, brindaremos un acompañamiento psicológico a los familiares.

El seguro de los vehículos cubre a los conductores por accidentes.

Debemos tener los pagos de ARP al día y es fundamental que los afiliados estén en la categoría de riesgos que corresponde.

HURTO/SAQUEO

Auxiliar de Seguridad

- Confirme sitio exacto de los hechos. Verifique el vehículo en el GPS.
- Confirme hora de los hechos.
- Confirme el tipo de mercancía transportada y características del vehículo.
- Avise de inmediato a POLCA, FSE, PONAL, suministrando la información recolectada.
- Informe a los grupos de Antipiratería Terrestre (DIJIN - SIJIN) de los Departamentos de Policía.
- Informe a otras empresas del **Frente de Seguridad Empresarial** para que le colaboren en la detección de los delincuentes.
- Informe inmediatamente al área de Operaciones.
- Coordine con el conductor la instauración de la denuncia.
- Registre toda la información en sistema (Silogtran)
- Informe al Gerente Comercial para que notifique al cliente y al Jefe de Calidad y Operaciones para que realice el reclamo a la compañía de Seguros.

Conductor (Hurto)

- Si es en el perímetro urbano o área metropolitana, avise a las autoridades.
- Si el asalto se presentó en carretera, trasládese al puesto de Policía, Inspección, Fiscalía, Juzgado o Alcaldía más cercana y reporte en forma detallada lo ocurrido (en lo posible hágalo en la cabecera municipal). Solicite ayuda y medidas inmediatas.
- Durante el asalto, observe todo detalle que le sea posible, tal como el físico de los delincuentes, vestido, armas, vehículos utilizados, color, ruta seguida, lugar exacto del asalto, establecimientos cercanos.
- Avise prontamente a los conductores que encuentre, sobre lo ocurrido y solicíteles ayuda.
- Memorice la mayor cantidad de información que pueda ser útil en la localización de la mercancía y el esclarecimiento de los hechos.
- Informe la ruta exacta por donde están conduciendo el vehículo hurtado y la mercancía.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- No arriesgue su vida en ningún momento, maneje un bajo perfil.
- Analice el terreno e informe sobre posibles bodegas a donde hayan podido conducir el vehículo o donde estén transbordando la mercancía.

Conductor (Saqueo)

- Como medida preventiva después de cada parada revisar el estado de los sellos y carpa.
- Informe inmediatamente al Jefe de Calidad y Operaciones.
- Tome fotos del camión, en especial de las partes violentadas.
- Asegúrese de que la mercancía restante cuente con seguridad.
- Solicite instrucción de la empresa transportadora para instaurar la denuncia.

Como plan de recuperación ante accidente, incendio y hurto los vehículos están asegurados por lo que se solicitara a nuestro corredor la gestión ante la aseguradora para el traslado y la reparación o reposición del vehículo. Mientras se realiza este proceso contamos con vehículos adicionales y la posibilidad de contratar terceros para que la operación no se afecte.

CONTAMINACIÓN DE LA CARGA

- **El gerente de la empresa es el único designado para manejar la comunicación sobre el tema.**
- En caso de recibir la información de alguna entidad o empresa diferente a nuestro cliente, EL GERENTE de Dinámica Logística se comunicara con el contacto comercial de la empresa con la que se hizo el acuerdo comercial..
- En caso de haya medios no se debe hacer ninguna declaración.
- Se solicita apoyo de entidades externas competentes (AES)
- El gerente debe hacer presencia en el lugar de los hechos o donde el generador lo requiera para contribuir con la investigación.
- Se debe recopilar los registros de toda la información que evidencie el proceso: Orden de Cargue, Remesa; Registro de inspección del contenedor, comodato, fotos de inspección de contenedor, registro de trazabilidad; registro de sellos; información recopilada del GPS sobre la ruta seguida por el vehículo y los tiempos correspondientes a la misma; registros de los estudios de seguridad del vehículo y el conductor así como los registros de la documentación perteneciente a los mismos.
- Informar al cliente de la situación.
- Asistir a las reuniones pertinentes con las autoridades y/o cliente.

Conductor

- Mantener la calma
- Reportar al Jefe de Calidad y Operaciones.
- Abstenerse de manipular las sustancias ilícitas y la carga en general.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



- Abstenerse de publicar la información con personas diferentes a las autoridades.
- Permanecer en el lugar de los hechos.
- Seguir las instrucciones del Jefe de Calidad y Operaciones.

Negación reclamo por parte aseguradora

Si pesar de los controles la aseguradora nos llegare a objetar un reclamo inicialmente buscaremos un acuerdo con nuestro clientes para pagarle el valor del daño con servicios de transporte, si el valor es mayor a \$30 millones buscaremos financiación para cancelar lo adeudado. Es importante manejar un valor de mercancías que no supere la capacidad de endeudamiento de la empresa para no tener que salir a vender activos.

Incumplimiento en el pago

A pesar de los controles ante un incumplimiento en el pago, tomaremos la medidas acordadas en la política de credito, y en caso de necesitar dinero para la operación es importante tener cupos de endeudamiento disponibles como contingencia.

Huelga

Para evitar una huelga debemos tener un buen ambiente laboral, estar muy pendiente de las necesidades, el bienestar y el ingreso de los conductores. Ante una huelga contrataremos vehículos terceros para movilizar la carga de nuestros clientes y darle continuidad a la operación. Trataremos de arreglar muy rápidamente los inconvenientes y de no llegar a lograr un acuerdo rápido contrataremos conductores de reemplazo.

Demandas por RC**ANEXO 1****DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE RECLAMACIÓN FRENTE A LA ASEGURADORA**

Los documentos requeridos por la aseguradora correspondientes al generador de carga son los siguientes:

- **Certificado de Cámara y Comercio sobre constitución y representación legal**
- **Reclamo formal del generador de la carga a la transportadora firmado por el representante legal.**

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- Copia de los documentos relativos a la importación: Factura Comercial, conocimiento de embarque, lista de empaque, declaración de importación, cuenta de flete terrestre y marítimo.
- Recibo de pago de impuestos, fletes y de gastos de nacionalización o copia del DTA o copia del DTM.
- Liquidación final del costo de la importación
- Documentos en el cual el generador entrega la mercancía al transportador
- Certificado de costo de producción o adquisición de la mercancía sin que esta incluya la utilidad, firmado por el revisor fiscal o el contador del generador de la carga.
- Certificación final de la cuantía de la pérdida, suscrita por el revisor fiscal anexando copia de la tarjeta profesional.
- Acta de clasificación de las mercancías entre: faltantes, averiadas, rechazadas y en buen estado.
- Carta de autorización a nombre de Dinámica Logística S.A.S., y/o Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A., para retirar y disponer del salvamento.
- Declaración extra juicio diligenciada por el representante legal o suplente que indique que esta misma pérdida no será reclamada a entidades diferentes a Dinámica Logística S.A.S., y/o Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.
- Inspección
- **Parágrafo 1. Los documentos anteriormente señalados deben ser entregados en original o copia auténtica.**

Esta documentación debe ser recopilada y/o solicitada al cliente para posteriormente ser presentada por una persona designada y autorizada por la Gerencia para adelantar el proceso correspondiente frente a la aseguradora.

ANEXO 2

RECOMENDACIONES PARA CONDUCTORES

- Procure no viajar en horas nocturnas.
- Revise todos los documentos legales del viaje.
- Mantenga el teléfono celular bien cargado y encendido (porte el cargador durante el viaje).
- Verifique con el despachador las direcciones exactas de los sitios de cargue y descargue.
- Analice el estado general del vehículo antes de realizar la operación, verifique el estado de: llantas (cabezote, tráiler y repuestos), luces, pito, guardapolvos, carpa, contenedores, amarres y sellos; si el vehículo es articulado el tren de apoyo y manivelas.
- Lleve siempre a mano los números telefónicos para emergencias y los de la empresa.
- Siempre que parquee su vehículo, hágalo en los lugares autorizados, en caso de no ser posible buscar lugares vigilados.
- Sea cuidadoso en las pendientes y bajadas o cuando transite a baja velocidad por el riesgo de que se suba alguna persona extraña al vehículo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

- No recoja personas en la vía y evite comunicarse con personas desconocidas, ni comente sobre la mercancía que transporta.
- Coordine la ruta y el tiempo entre el origen y el destino; hágalo saber a la empresa.
- No se detenga innecesariamente en la vía. En lo posible viaje en caravana.
- La mejor seguridad es viajar sin detenerse de planta a puerto y de puerto a planta.
- No transporte mercancía diferente a la entregada por la empresa.
- Sea observador, cuidadoso y conduzca con las puertas debidamente asegurados.
- Comunique y prevenga toda avería en el automotor o inconvenientes en la carretera.
- Revise diariamente el estado del vehículo.
- Cargue con estibadores de planta de la empresa o contratistas de la misma.
- Verifique el estado de la mercancía que recibe y el correcto embalaje de la misma.
- Verifique que el número del sello coincida con los papeles.
- Coopere con las autoridades y reporte cualquier novedad.
- Coloque especial cuidado en las afueras de las ciudades (Llegada o salida de las mismas), en glorietas y sitios similares. La piratería urbana es otra modalidad.
- Maneje a la defensiva.
- Conozca a las autoridades y retenes. Personal uniformado mínimo de cuatro agentes, con conos y vehículos de la policía. En caso de dudas comunicarse previamente con el coordinador de seguridad.
- Porte equipo de carretera completo.
- No conduzca embriagado o drogado.
- No acepte alimentos, bebidas y mucho menos si son embriagantes, a personas desconocidas.

ANEXO 3 Directorio de Emergencias

Accidente en caso de heridos o lesionados.

Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE 6206820 opción 3

Bomberos 119

Cruz Roja 132

Emergencias Garcés LLoreda **3185480761**

LA PREVISORA #345 colocar las placas

Grúas Parra 3183583406 3013888613 Norberto Parra 3 grúas 8 TM, 1 grúa doble troque 18TM Para un contenedor de 25 TM deben enviar 3 grúas, a la altura de Loboguerrero cobran aprox \$2.800.000

Gruas Jose Diaz 3128346954, 3154330933, 4102005 grúas de gancho capacidad 16 TM

Un contenedor de 30 TM lo levantan con 2 grúas y cobra \$2.800.000

Intendente Alfaro: Sijin Antipiratería 3108257895

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

Avanteles Seccionales de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional

POLCA (General)	13*7173
POLCA CUNDINAMARCA	13*7385 - 13*3975
POLCA ANTIOQUIA	13*7003
POLCA VALLE	13*7218
POLCA BOYACA	13*7361
POLCA CESAR	13*7611
POLCA MAGDALENA MEDIO	13*7038
POLCA META	13*7285
POLCA QUINDIO	13*7211
POLCA TOLIMA	13*7119
POLCA PIRATERÍA TERRESTRE	13*7174
POLCA BOLIVAR	13*7034
POLCA CAUCA	13*7204 - 13*7370

SIJIN MECAL	12*1881
-------------	---------

Seguridad Atlas contacto: Angel Franco (coordinador de escoltas) cel. 3168784107

ANEXO 4

GUÍA PARA REALIZACIÓN DE SIMULACRO

LUGAR Y FECHA:

PARTICIPANTES:

- Conductor:
- Auxiliar de Seguridad:
- Coordinador Logístico:
- Jefe de Calidad y Oper. :

OBJETIVO Y ALCANCE

INSTRUCCIONES:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

TABSG007
Versión 7
Última actualización
Febrero 2016

RESULTADOS ESPERADOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (SECUENCIA)

INFORMACIÓN ADICIONAL

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jefe de Calidad y Operaciones	Gerencia	Gerencia