



MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

SITUACIÓN	METODOLOGIA DE CONTROL			PLAN DE EMERGENCIA		
	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Suplantación de personal (Cliente empresarial)	Verificar carné que lo acredite como empleado de la empresa.	Permanente	Conductor	Si es personal antiguo y el conductor lo conoce lo deja subir. El conductor lo reporta en la portería del cliente. Si el personal es nuevo, el cliente envía autorización previa por correo electrónico con los datos del empleado, información que la Coordinadora comercial reporta al conductor, quien solicitara al empleado el documento de identificación para corroborar la información.	Una vez ocurra	Conductor Coordinador Comercial Cliente
Hurto a pasajeros	Verificar el estado de salud del pasajero, tomar los datos del pasajero e informar a los supervisores de la empresa cliente y al área administrativa	Permanente	Conductor	Si el pasajero reporta ser víctima de robo en el vehículo el conductor debiera verificar el estado de salud aparente del pasajero, informar inmediatamente a su supervisor, informar al área administrativa de Los Califas	Una vez ocurra	Conductor Coordinador Comercial Cliente

MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

Hurto a Conductores	Informar de inmediato al área administrativa	Permanente	Conductor	Si el conductor es víctima de hurto, debera informar de inmediato al area administrativa, verificar si cuenta con los documentos exigidos para conducir, si estos documentos han sido hurtados debera estacionar el vehiculo en un lugar seguro y adecuado y seguir las instrucciones de su supervisor.	Una vez ocurra	Conductor Coordinador Comercial Cliente
Hurto de vehiculo	Informar de inmediato al area administrativa y a la policia	Permanente	Conductor	Si el conductor es victima de hurto de vehiculo este no debera presentar resistencia u oponerse al robo, debera guardar la calma durante el evento velando por salvaguardar su integridad fisica y la de sus pasajeros. Luego de ocurrido el robo debera informar de inmediato al area administrativa, la gerencia y las autoridades. Debea seguir las instrucciones de su supervisor.	Una vez ocurra	Conductor Coordinador Comercial Gerente
Suplantación de personal (Persona natural)	Verificar el personal a transportar.	Permanente	Cliente (Persona natural)	Cuando aborda el vehiculo un desconocido para el cliente, este deberá solicitarle el descenso del vehiculo. Si la situación se vuelve violenta, el conductor deberá presionar el botón de pánico y si la situación se lo permite debera llamar por telefono móvil a la policia.	Una vez ocurra	Cliente Conductor



MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

Transporte de sustancias o elementos ilícitos	Firma de Contrato de prestación de servicio de transporte de pasajeros. Clausula Octava.	Una vez solicite y se apruebe el servicio.	Coordinador Comercial. Cliente.	Comunicación por teléfono móvil con la Coordinadora Comercial informandole de la situación.	Una vez ocurra	Conductor
	Programa de Mantenimiento preventivo	De acuerdo al cronograma	Coordinador de Operaciones.	El conductor debe reportar vía telefonica al Coordinador Comercial y comunicarse con la autoridad de tránsito 127 y 112. Presentar a la autoridad los documentos básicos: seguro obligatorio (SOAT), tarjeta de propiedad del carro.	Una vez ocurra	Conductor
	Revisión diaria del vehiculo	Diaria	Conductor			
	Mantenimiento correctivo	Una vez se requiera	Conductor Coordinador de operaciones.			
	Kit de carretera	Se entrega una vez y se repone de acuerdo al desgaste.	Coordinador de Operaciones.			
Accidente de tránsito por colisión y volcamiento.	Polizas (contractual, extracontractual, conductores)	Anual	Gerente			



MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

Accidente de tránsito que ocasiona lesiones personales	Programa de Mantenimiento preventivo	De acuerdo al cronograma	Coordinador de Operaciones.	1. Proteger: Verificar primero que se encuentre bien que no tenga heridas de gravedad y luego chequea el estado de las demás personas involucradas en el accidente. Enciende las luces de emergencia del vehículo y coloca los conos o triángulos reflectivos a 30 metros de la ubicación del siniestro para que los vehículos alcancen a detenerse o esquivar a las personas afectadas. 2. Alertar: Llamar inmediatamente a las líneas de emergencia (123), si es el caso comunicarse con la autoridad de tránsito 127 y 112, reportando lo que paso y la ubicación para que la asistencia llegue al lugar del siniestro. 3. Socorrer: No mover a los heridos graves a excepción que en el lugar pueda presentarse de manera inminente un incendio, inundación o deslizamiento de tierra. Si presentan hemorragias toma un pedazo de gasa y presionalo sobre la herida y espera que	Una vez ocurra	Conductor
	Revisión diaria del vehículo	Diaria	Conductor			
	Mantenimiento correctivo	Una vez se requiera	Conductor Coordinador de operaciones.			
	Kit de carretera	Se entrega una vez y se repone de acuerdo al desgaste.	Coordinador de Operaciones.			

	Polizas (contractual, extracontractual, conductores)	Annual	Gerente	<p>llegue el equipo médico. Si no presentan gravedad solicitarles que no permanezcan sobre la vía ni cerca del lugar del accidente.</p> <p>Posterior a esto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma fotografías de lo ocurrido. 2. Anota (si los hay) los nombres y números telefónicos de las personas que presenciaron el accidente. 		
	Revisión diaria del vehículo	Diaria	Conductor			
Varadas	Mantenimiento correctivo	Una vez se requiera	Conductor Coordinador de operaciones.	El conductor debe reportar vía telefonica al Coordinador de Operaciones, quien realizará los contactos con el personal técnico de mantenimiento para desplazarse al lugar donde se encuentra el vehículo, en caso que la situación no se resuelva se contactara con la grua para movilizar el vehículo al taller.	Una vez ocurra	Conductor. Coordinador de Operaciones. Técnico de Mantenimiento.
	Kit de carretera	Se entrega una vez y se repone de acuerdo al desgaste.	Coordinador de Operaciones.			
Paros/bloqueos en la vía	Consulta en la página Web ADITT y la aplicación FENALTARES	Diaria	Coordinador de Operaciones.	Revisión de la página e información por medio del telefono movi a los conductores de las novedades reportadas, para determinación de nuevas rutas. Informar al cliente de las novedades en la ruta. (vía celular o correo electrónico)	Una vez se presente la novedad.	Coordinador de Operaciones

MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

Desastre Natural	Entrenamiento en emergencias, manejo de extintores, evacuación	Una vez se requiera	Todo el personal implicado	Guardar la calma, evaluar la situación, realizar las evacuaciones requeridas, informar a las autoridades, resguardar la integridad propia y ayudar a quien lo requiera	Una vez ocurra	Todo el personal
Incendio	Entrenamiento en emergencias, manejo de extintores, evacuación	Una vez se requiera	Todo el personal implicado	Guardar la calma, evaluar la situación, si es un conato y es posible intervenir debera hacerlo con el uso del extintor adecuado, realizar las evacuaciones requeridas, alejar los vehiculos cercanos al conato o incendio siempre y cuando esta actividad no represente un riesgo adicional a la seguridad,informar a las autoridades, resguardar la integridad propia y ayudar a quien lo requiera	Una vez ocurra	Todo el personal
Sabotaje	control de acceso a las instalaciones, uso de carnet, control de la información, actas de confidencialidad, procesos de selección	Una vez se requiera	Todo el personal implicado	Informar a las autoridades, realizar la investigación del caso, abrir una acción correctiva	Una vez ocurra	Director de calidad / Gerente



MATRIZ PLAN DE EMERGENCIA

Versión 2
Fecha: 02 de Ago 2017

Corte de Energía	Pago de recibos en los plazos establecidos, usar UPS en los equipos de computo de las oficinas	cada mes	Gerencia	Pagar las facturas del servicio de energia	cada mes / constante	gerencia
Ciber ataque	Se tiene copias de seguridad automaticas	constante	Gerencia	Se realizan copias de seguridad automaticas con frecuencias establecidas en disco duro virtual con copia digital en localización diferente a la empresa	Constante	gerencia
Fallas en la comunicación	se tienen dos lineas fijas, celulares y correo electronico	constante	Gerencia	Se pagan los recibos de la telefonía a tiempo para evitar cortes de servicio, si las lineas celulares fallan se usa la linea fija, si no hay comunicación de voz se usan correo electronico y si estos fallan se usa correo fisico o mensajería con uno de los auxiliares quien comunica los asuntos por escrito	Una vez ocurra	Coordinador de logistica
Falla en Transporte	Actualizar la información sobre paros, protestas, mantener contacto con conductores y asesores	constante	Coordinador de logistica	Se esta atento a los grupos, redes sociales, noticieros y el gremio para estar enterados sobre las eventualidades en las vias, posibles paros, huelgas, taponamientos, accidentes y obras en la via.	Permanente	Coordinador de logistica / conductores

Documento aprobado por Gerencia:Juan Carlos Cardona: Firma :