

1 OBJETIVO

Denunciar las anomalías que se presentan en caso de hurto al frente de seguridad y la policía, para que por medio de ellos se esclarezcan los hechos.

2 ALCANCE

Aplica para todos los vehículos que transportan por la empresa.

3 RESPONSABLE

- Proceso de logística

4. GLOSARIO

- **HURTO:** apoderamiento ilegítimo de una vehículos, dinero, contenedores o mercancías, sea total o parcialmente, con participación o no de personas relacionadas con la empresa o con el cliente.

5. Riesgos

- El proveedor de transporte haga caso omiso de los hechos y no informe a tiempo.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	Cuando se detecta que un vehículo no contesta, tiene pegado el satelital, se desvía de ruta o cualquier comportamiento inusual, lo primero es tratar de contactar al conductor en celulares alternos, llamar a su familia, comunicarse con el dueño del vehículo, solicitar apoyo a la sede de despacho, comunicarse con la empresa de GPS y verificar si tiene pegado el satelital. Si ninguno de estos esfuerzos tiene respuesta, se activa el plan de contingencia	<ul style="list-style-type: none">• Controladores de trafico• Sede Despacho	<ul style="list-style-type: none">• Trazabilidad• DGLG01• DGLG05• DGLG06• DGLG07
2	Se establece un limite máximo de 30 minutos, para iniciar una alerta con las autoridades, luego de	<ul style="list-style-type: none">• Controlador de Tráfico	<ul style="list-style-type: none">• Trazabilidad

N°	Descripción	Responsable	Registro
	perder comunicación con el conductor y pérdida de señal de GPS.		
3	Cuando se presenta novedad con el GPS de un vehículo en ruta con mercancía de alto riesgo, cerca de una sede de Interandina, se debe generar un reporte obligatorio por parte de un funcionario de dicha sede, donde constate que el vehículo, el conductor, y la carga, se encuentran en óptimas condiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de sedes 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte
4	<p>Detectar exactamente el último Puesto de Control donde se reportó. Se toma en cuenta la información de Control de Tráfico (Puestos de control físicos y virtuales, GPS o ubicación en ruta vía celular).</p> <p>Remitirse al directorio de operaciones de Apoyo en ruta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Controladores de tráfico 	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad • DGLG01 • DGLG05 • DGLG06 • DGLG07
5	Analizar la trazabilidad del despacho y detectar el último punto de contacto con el conductor y el posible punto de desvío de ruta.	<ul style="list-style-type: none"> • Controladores de tráfico 	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad • DGLG01 • DGLG05 • DGLG06 • DGLG07
6	Avisar inmediatamente a los otros vehículos que van en la misma ruta para activar la búsqueda.	<ul style="list-style-type: none"> • Controladores de tráfico. 	
7	Llamar al propietario del vehículo para ver si el conductor se ha comunicado con él en las últimas horas. De igual forma llamar a los teléfonos que se tenga registrados en el sistema incluyendo el domicilio.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlador de tráfico. 	<ul style="list-style-type: none"> •
8	Si el último punto de contacto con el vehículo (telefónico / GPS / Puesto de Control) fue cerca o dentro de una ciudad principal donde ICESA tenga oficina, se desplaza uno o varios funcionarios para esta zona para hacer el sondeo en los alrededores, revisando talleres, parqueaderos y bodegas. Si se encuentra el vehículo, el funcionario debe avisar inmediatamente a Logística en Pereira y así mismo avisar a la policía para que active un operativo de recuperación de la mercancía. El funcionario no debe exponerse sino apoyarse directamente con las autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Logístico. • Director Logístico. 	<ul style="list-style-type: none"> •
9	Averiguar con la compañía de escoltas, en caso de ir escoltado el viaje, cual es la versión de los hechos y solicitar declaración del escolta en turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Director logístico • Coordinador logístico • Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> • E- mail
10	<p>Dar aviso en el área o región donde se prevé o se tiene conocimiento del hurto del vehículo al Frente de Seguridad Empresarial y a la policía.</p> <p>Remitirse al directorio regionales Policía Nacional y a través del Avantel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador logístico • Controlador de tráfico 	<ul style="list-style-type: none"> • DGLG07

N°	Descripción	Responsable	Registro
	Remitirse al directorio de Jefes de Seccionales Policía de Carreteras.		
11	Si se confirma que definitivamente el vehículo fue desviado para hurtar la mercancía, y el último punto de contacto con el vehículo (telefónico / GPS / Puesto de Control) fue cerca o dentro de una ciudad principal, se genera un aviso a las compañías de taxis para que se active una nueva búsqueda. El director logístico decidirá si se ofrece una recompensa por información que lleve al paradero de la mercancía. Si proporcionan información del paradero del vehículo y/o la carga, se avisa inmediatamente a la policía para activar el operativo de recuperación de la carga. Si en este punto hay posibilidad de desplazar un funcionario para que esté presente durante el operativo se hace. El funcionario no debe exponerse sino apoyarse directamente con las autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> Director Logístico 	
12	Si el conductor está presente, dirigirse de inmediato a una Inspección de Policía a poner el denuncia, en lo posible acompañado de un funcionario ICESA, para que con la versión presentada haya base para la posterior investigación.	<ul style="list-style-type: none"> Conductor 	<ul style="list-style-type: none"> Denuncio
13	Reportar a la Empresa generadora de la carga, para que en conjunto con ICESA ponga en ejecución su propio Plan de Contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> Director logístico Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail
14	Si el generador de la carga autoriza y proporciona personal que conozca al detalle la mercancía hurtada, se activa un plan de búsqueda en conjunto con la policía, en la ciudad donde se presentó el hurto, en los distribuidores o principales puntos comerciales donde se pueda vender el producto en cuestión. Ejemplo: Productos Higiénicos en mayoristas, pañaleras, san andrecitos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Director Logístico. Coordinador Logístico. Cliente. 	<ul style="list-style-type: none">
15	Reportar a la Compañía de Seguros sobre el hurto del vehículo, con los requisitos que exige la póliza vigente.	<ul style="list-style-type: none"> Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> Póliza
16	Reportar al dueño del vehículo para que en conjunto con ICESA, pongan en ejecución medidas tendientes a tratar de ubicar el vehículo lo más pronto posible.	<ul style="list-style-type: none"> Director logístico Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail
17	En relación con la integridad física del conductor, se debe atender luego de ocurrido el hurto.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de sede Asistente operativo 	NA
18	Como parte de la investigación, se debe hacer un polígrafo a todos los funcionarios que la empresa considere, para descartar participación interna en el hurto. En caso de ser afirmativo, se revisa con los funcionarios implicados si proporcionan información	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia. Director Logístico. Coordinadora Administrativa. 	

N°	Descripción	Responsable	Registro
	que lleve a la compañía a encontrar la mercancía y dismantelar la red que efectuó el hurto. En caso que el funcionario proporcione información clave, se procede en conjunto con las autoridades a activar los operativos necesarios para recuperar la mercancía.		
1	La gerencia dará continuidad al proceso judicial y a la investigación correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia 	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Jorge Diego Cardona B.	Paola Cardona Martínez	Paola Cardona Martínez Coordinadora Administrativa
Director Logístico	Coordinadora Administrativa	
David Covelli Cardona	David Covelli Cardona	
Coordinador Logístico	Coordinador Logístico	
14/01/2019	14/01/2019	14/01/2019