	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento de emergencia para el caso de amenazas comprobadas o fallas en las medidas de protección para todo el personal de Victoria Cargo Transportes S.A.S.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los despachos a nivel nacional.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Amenaza:** Factor externo del riesgo que consiste en aquellas condiciones que pueden causar daño a la organización y que son ajenas a ella.

**3.2 Contingencia:** Detener un riesgo en progreso de acuerdo a protocolos previamente diseñados, evaluados e implementados.


**3.3 Riesgo:** Condiciones de tiempo modo y lugar, que proyectadas hacia el futuro, generan como resultado una situación de daño perdida o peligro.

**3.4 Vulnerabilidad:** Condiciones propias de la situación, de tiempo modo y lugar, que proyectadas hacia el futuro, generan como resultado una situación de daño, perdida o peligro.

**3.5 Evaluación de Riesgos:** Procedimiento mediante el cual se obtiene información necesaria para la identificación, estimación (probabilidad y severidad), decisión de tolerancia y establecimiento de planes de acción para la prevención y cobertura de riesgos.

**3.6 Reportes:** Información que se debe suministrar el conductor como también los puestos de control en un lapso de tiempo determinado.

**3.7 Carga Ilícita:** Calificativo que se le da a la carga cuyo comercio no es legitimo o no cumple con ciertos parámetros exigidos por la legislación del país en el cual es transportada o comercializada.

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 2 de 5

**3.8** Narcóticos: Sustancias fabricadas con insumos químicos que crean fármaco dependencia a quien los consume, su comercio esta prohibido por las autoridades colombianas y de otros países del mundo.


**3.9** Carro-Bomba: Vehículos cargados con material explosivo. Esta modalidad tiene como objetivo causar daño e impacto entre la población civil, bienes particulares y del Estado; generalmente va acompañado de un elemento de distracción (señuelo) para atraer la mayor cantidad de gente

**3.10** Paquete Bomba: Utilizado para afectar a una persona determinada, consiste en ubicar una pequeña carga explosiva en un regalo, carta o libro que es enviado generalmente por correo o dejado en las porterías de oficinas y viviendas. Su remitente es desconocido y se activa por liberación de presión muy sensible a la manipulación.

**3.11** Secuestro: Es una conducta violatoria al Derecho Internacional Humanitario (DIH) y atenta contra la libertad, integridad y tranquilidad de personas y sus familias; es considerado como uno de los delitos más graves que afectan a la sociedad; el estado de indefensión en que se coloca a la víctima y el efecto de inestabilidad social que genera, sumado al concurso de delitos y conductas punibles relacionadas con los derechos fundamentales que se violan en la comisión de este ilícito, amerita que se le califique, con razón, como un crimen atroz de lesa humanidad. Los fines que persiguen los delincuentes, puede surgir por causas políticas o económicas y para ello escogen como víctima aquella persona que les puede dejar los mejores dividendos económicos o por la importancia que ejerce en la vida pública.

**3.12** Alcoholismo: una enfermedad crónica y progresiva, que se manifiesta en la ingestión repetida e incontrolada de bebidas alcohólicas por encima de los usos sociales y dietéticos habituales. El alcoholismo se caracteriza por la dependencia en la relación con el alcohol como droga, hasta el extremo que interfiere con la salud, la seguridad y/o la realización del trabajo por parte del alcohólico

**3.13** Dependencia Drogas: una situación producida por el uso repetido de una droga, y caracterizada por la dependencia psicológica y fisiológica, hasta el extremo de interferir constantemente con la salud, la seguridad, y/o el trabajo del usuario

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 3 de 5

**3.14** Norma ISO PAS 17712: Tiene como exigencia con los sellos de seguridad y los sellos de alta seguridad cumplan con ciertos estándares que garanticen la protección dejando evidencia clara en caso de violación.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

Las condiciones de riesgo previsibles durante la gestión del servicio, deben contar con medidas que faciliten su desarrollo durante la situación y así consolidarlo a sus condiciones originales, procurando disminuir el daño presentado.

#### **5. CONTENIDO**

##### **5.1 PLANES DE CONTINGENCIA INTERNOS**


- Cambio de conductor: Se da cuando el conductor ha sustituido una enfermedad grave que le impida continuar con el viaje, o cuando se tienen indicios de conspiración.
- Cambio de vehículo: Se da cuando el vehículo a sufrido una varada, la cual tardará mas de (6) horas y le impida llegar a tiempo al cliente.

##### **5.2 PLANES DE CONTINGENCIA EXTERNOS**

- Operativos de búsqueda: Cuando no se ha tenido contacto con el conductor después de pasadas (2) horas.
- Operativos de apoyo: Cuando se presenta un percance con el vehículo o la carga durante la actividad del transporte (accidentes, varadas, etc.) o sospechas de conspiración.
- Cambio de ruta por situación de orden público: Cuando la información que llega a seguridad, apunta a una posible alteración de orden público que pueda afectar la actividad de transporte de la carga, se buscan medidas alternativas para evitar un siniestro.
- Transbordo de mercancía: Cuando se presentan un percance con el vehículo y se debe hacer cambio de este.

##### **5.2.1 EN CASO DE ACCIDENTE**

Inmediatamente se entera la empresa por cualquier medio, el auxiliar de tráfico de turno procede a tomar contacto con las autoridades de carreteras de la

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 4 de 5

localidad más cercana o del puesto de control más cercano donde haya tenido lugar el accidente, con el fin de confirmar la información suministrada.

En caso que el accidente comprometa al vehículo de carga se coordinara con el dueño del vehículo para proceder al transbordo de la mercancía a otro vehículo de ser necesario.

#### **5.2.2 EN CASO DE VARADA**

Inmediatamente se entera la empresa por cualquier medio, el auxiliar de tráfico de turno procede a indagar sobre el origen del daño según el caso, si la varada es grave se procederá a realizar cambio de cabezote o vehículo, toda decisión que se tome deberá ser coordinada con el propietario o tenedor del vehículo y se deberá informar a la directora operativa. Si la varada se demora poco se informara al cliente el retraso. Toda novedad deberá reportarse en el formato entrega de turno y el Formato de incidentes en carretera.


#### **5.2.3 EN CASO DE RETEN Y/O DETENCION DEL VEHICULO**

Inmediatamente se entere la empresa a través de cualquier medio, el auxiliar de trafico de turno procede a tomar contacto con las autoridades de carreteras, (si así lo amerita) de la localidad mas cercana a donde haya tenido lugar el control de la autoridad, con el fin de acelerar el proceso. (Si el reten o detención compromete al conductor se procederá a coordinar su remplazo en caso de que así lo requiera y se solicitara a las autoridades la custodia del vehículo de carga, mientras esto sucede. si el reten o detención compromete al vehículo se coordinara con el cliente para proceder al diligenciamiento del proceso frente a las autoridades) en caso de que el vehículo se a detenido, se deberá coordinar el transbordo de la mercancía.

#### **5.2.4 EN CASO DE HURTO**

Una vez este confirmado el hecho, se procede de la siguiente forma:

1. Si es el conductor quien se entera del hurto del vehículo y mercancía informara de inmediato al departamento de seguridad y/o policía nacional marcando (**#767, 123, 112**).
2. Si cualquier funcionario de la empresa se percata que un vehículo despachado ha sido hurtado, deberá de informar de inmediato al departamento de seguridad y este ratificar la información.

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 5 de 5

3. Se reporta el hecho vía radio, celular **(#767, 123, 112)** avantel o telefonía fija **(112 o 123)** a las autoridades competentes (policía nacional, policía del sector del país y sijin-grupos antipiratería terrestre y al frente de seguridad empresarial mas cercano a donde se presento el ilícito, suministrándoles la siguiente información: características físicas de (los) vehículo (s), nombre de (los) conductores, tipo de mercancía y sitio y hora del ultimo reporte.
4. Se informa a los puestos de control más cercano del lugar donde se presume o se tiene la certeza de que se presento el siniestro.
5. Se coordina con las autoridades competentes el plan de trabajo conducente a la recuperación de la mercancía, vehículo (s) conductor o escolta.
6. Si el vehículo y/o mercancía fue ubicado por el director operativo o el auxiliar de tráfico de turno, informara de inmediato a la autoridad competente que conoció del caso, para que adelanten las actividades investigativas y judiciales del caso.
7. Una vez aparezca el conductor deberá presentar la denuncia respectiva ante la autoridad competente.

#### **5.2.5 EN CASO DE AMENAZA**


Inmediatamente se entera la organización a través del departamento de seguridad se procede a tomar contacto con el conductor para que en compañía del vehículo de carga se detengan en el puesto de control reconocido y mas cercano o de las autoridades, hasta que estas determinen que la amenaza ha cesado. En todo caso, se debe comunicar al cliente y contar con su opinión, para tomar cualquier decisión.

#### **5.2.6 EN CASO DE NO TENER COMUNICACIÓN CON EL CONDUCTOR**

Si pasadas (2) horas después de su último reporte (siempre y cuando haya comunicación en la zona), no se tiene comunicación con el conductor se procede a llamar a los puestos de control y a las autoridades competentes para ejecutar el protocolo de búsqueda hasta encontrarlo. Se reportara el vehículo a los siguientes números **(#767, 123, 112)**.

#### **5.2.7 EN CASO DE PRESENTARSE UNA ALERTA DE BOMBA**

Si se observa algo irregular el algún paquete o sobre se recomienda hacer lo siguiente:


	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 6 de 5

- Recuerde que los paquetes o cartas bomba regularmente se activan por liberación de presión.
- No manipule un sobre sospechoso.
- No lo sumerja en agua.
- No lo agite o golpee.
- No corte las cuerdas o rompa los sellos.
- No lo guarde o coloque en sitios escondidos.
- Aísle el sobre o paquete y evacue el área cercana.
- Conserve el paquete en la misma posición en que lo encontró.
- Informe a la Policía Nacional. (Línea 123)
- No infunda pánico a las demás personas.
- Siga las instrucciones impartidas por el personal experto en explosivos
- Cierre los sistemas de agua y electricidad.
- El tamaño del artefacto es engañoso, en la actualidad se producen explosivos de alto poder en volumen reducido.
- No tome decisiones apresuradas.
- Actúe con serenidad y obre con inteligencia.

En caso que se presente una bomba cerca del lugar del trabajo se recomienda lo siguiente:

- Mantenga las ventanas abiertas.
- Si escucha la detonación de una bomba, de inmediato tírese al piso, busque un rincón de la pared y permanezca en la posición de tendido entre 15 y 30 minutos.
- Nunca se asome hacia las ventanas o trate de mirar a la calle o lo que ha pasado, ya que puede entorpecer la labor de los técnicos o del personal de primeros auxilios.
- Si sale herido, espere en el sitio y trate de hacer ruido con objetos o grite
- Si se encuentra en la calle y escucha la detonación de una bomba, no acuda al sitio donde fue la detonación, trate de alejarse del sitio sin correr y sin alarmarse.

#### **5.2.8 EN CASO DE AMENAZAS TELEFÓNICAS Y/O EXTORSIÓN**

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 7 de 5

En caso de llamadas amenazantes y/o extorsión procure siempre escribir el mayor posible de datos:

- Escuche con atención, no interrumpa a la persona que llama y sea cortés. En el caso de que fuera una amenaza de bomba:
  - ❖ ¿Cuándo va a explotar la bomba?
  - ❖ ¿En qué lugar fue colocada?
  - ❖ ¿Qué forma tiene?
  - ❖ ¿Qué clase de bomba es?
  - ❖ ¿Colocó usted el artefacto?
  - ❖ ¿Por qué?
  - ❖ ¿Por qué llama?
  - ❖ ¿A quién representa?
  - ❖ ¿Qué quiere que haga?

Con frecuencia existe un cierto afán de notoriedad por parte de las personas que amenazan; por eso debe establecerse un diálogo con ellos, con el fin de lograr mayor número de datos posibles; ello será muy útil en la investigación policial.


Pida toda la información necesaria expresando su deseo de salvar vidas humanas.

- Texto de la amenaza: Sea lo más exacto posible, por eso es conveniente escribirlo inmediatamente después de la amenaza y desarrollar un cuestionario incluido en el formato para la verificación de llamadas amenazantes.
- Lame y asesórese con personal experto del GAULA a la línea #165.

## 5.2.9 EN CASO DE SECUESTRO

En el caso que se presento un secuestro del conductor o personal de la compañía se recomienda hacer lo siguiente:

- Notifique inmediatamente a las autoridades para obtener asesoría.(Línea Nacional 01 8000 91 11 29, Línea 165, Teléfonos en Bogotá 327 46 38- 327 46 46, Línea en carreteras #167)
- Conserve la calma y procure no alarmar a la familia del secuestrado, cliente ni a sus compañeros de trabajo.

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 8 de 5


- No revele información sobre el incidente, solo a las autoridades.
- Evite que personas que no estén involucradas manejen el caso, en lo posible asigne una persona que atienda las llamadas de los secuestradores.

#### **5.2.10 EN CASO DE AMENAZA DE SECUESTRO**

Si se presenta algún tipo de amenaza de secuestro a personal de la compañía, o conductores se recomienda lo siguiente:

- Avise de inmediato a las autoridades. En carretera a la línea #767 o al GAULA en la línea 165 o 01 8000 91 1129
- No visite a las autoridades, coordine por teléfono una entrevista en un lugar adecuado.
- Solicite a las autoridades el control de los teléfonos; ellas pueden ubicar el lugar de donde se hacen las llamadas.
- Informe rápidamente a las autoridades sobre cualquier elemento sospechoso detectado.
- Recibida una carta sospechosa, no permita la manipulación de ésta por otras personas. Las huellas dejadas pueden facilitar la investigación.
- No comente fuera del círculo familiar las amenazas de que usted es objeto.
- Solicite la colaboración de las autoridades para que sus empleados y obreros sean sometidos a investigación por antecedentes delictivos o actividades sospechosas.
- Si está amenazado con ser secuestrado, procure hacer sus recorridos por sitios concurridos y donde exista presencia de la fuerza pública.
- No se confunda con las amenazas, ni tome decisiones irreflexivas; acuda a las autoridades y escuche experiencias de casos similares.
- Siempre que salga de su casa u oficina, informe a dónde se dirige.
- Determine cuáles de sus empleados, amigos y conocidos saben de su solvencia económica.
- Conserve una grabadora y acciónela cuando se presenten llamadas de amenaza.
- Si es posible, trate de conversar con esa persona para que identifique sexo, acento, edad, y ruidos de fondo como el interior de fábricas, maquinarias, música, niños, animales, etc.




	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 9 de 5

- Contrate personas idóneas para la conducción del vehículo.
- Viaje con las puertas de su vehículo aseguradas.
- No arroje a la basura documentos importantes; ordene previamente su destrucción o quémelos totalmente.
- Al notar que está siendo perseguido por vehículo o moto busque refugio, o haga un giro imprevisto para descartar o confirmar el seguimiento.
- Memorice las placas de vehículos o motos sospechosos y hágalos inmovilizar de las autoridades para su identificación.
- Manténgase siempre atento, examine minuciosamente su entorno; ante cualquier situación sospechosa avise a las autoridades.
- Frente a un semáforo en rojo, procure ubicarse en los carriles laterales y deje un espacio prudente con el vehículo de adelante de manera que le permite maniobrar rápidamente.
- Escuche permanentemente los mensajes de prevención e informes que pasan las emisoras de radio.

#### **5.2.11 EN CASO DE PRESENTARSE POSITIVA LA PRUEBA DE ALCOHOL Y DROGAS.**

Si al realizarse la prueba de alcohol y drogas y esta se presenta de forma positiva en el conductor, empleado, prestador de servicios o proveedor, se procederá hacer lo siguiente según corresponda así:

- Conductores: Si al realizarse la prueba esta sale positiva tanto en conductores externos o propios, se procederá inmediatamente de negarle la carga hasta que no proceda a su desintoxicación y se exigirá el cambio de conductor para proceder con la prestación del servicio. En el caso de los conductores propios se comunicara al Jefe de recursos humanos para que proceda a hacer un llamado de atención con copia de vida. Igualmente si al hacerse una segunda prueba esta vuelve a salir positiva, en el caso de los conductores externos se informara al director operativo quien procederá a vetarlo en el sistema y en el caso de los conductores propios se procederá a dar por terminado el contrato de trabajo con justa causa.
- Empleado: En el caso de presentarse por primera vez bajo la influencia de alcohol o drogas, o que la prueba resulte positiva, el empleados suspenderá sus labores diarias y se presentara al día

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 10 de 5

siguiente con su jefe inmediato y el jefe de recursos humanos, recibiendo una advertencia verbal y escrita con copia a la hoja de vida. La primera vez no será motivo de culminación de contrato, pudiendo continuar con sus labores, siempre y cuando haya un compromiso por parte del empleado en el cumplimiento de los procedimientos. Igualmente dependiente de la gravedad del caso queda en disposición del jefe de recursos humanos las sanciones disciplinarias necesarias de acuerdo a las circunstancias.

- Prestador de servicios y/o Proveedor: En el caso de los prestadores de servicio y/o proveedores que se presenten bajo de la influencia de alcohol o drogas que afecte su desempeño, se exigirá cambio inmediato del personal involucrado (Cuando aplique).

#### **5.2.12 EN CASO DE SELLO COMPROMETIDO**

Si se presenta un sello comprometido en carretera el conductor deberá informar de manera inmediata al director operativo para averiguar y coordinar la gravedad de este y en lo posible efectuar el cambio del sello y dejar evidencia en el formato de incidentes en carretera. Igualmente se procederá a dejar evidencia fotográfica en cualquiera de los siguientes casos:


- Ruptura accidental
- Deterioro temprano (Debido a las condiciones climáticas o la acción química durante la manipulación)
- Modificación en la marca. Destrucción del sello.
- Falsificación

Si se evidencia un sello comprometido en el momento que se está asignado a la carga la persona que está colocando el sello deberá avisar de manera inmediata al director operativo quien revisara la calidad del lote que tiene a disposición y hará la respectiva reclamación ante el proveedor.

#### **5.2.13 EN CASO DE DETECCIÓN DE CONTAMINACIÓN**

Según los procedimientos de seguridad, al momento de que se detecte un ilícito el auxiliar de tráfico de turno deberá:

- Solicitar al conductor del vehículo que se detenga en un lugar seguro.
- Dar aviso al gerente, a la dirección operativa y al cliente.

	<b>VICTORIA CARGO TRANSPORTES SAS</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> GL-PR-09-V02	<b>F. EMISION:</b> Octubre 2009	<b>F. REVISION:</b> Diciembre 2011	<b>PAGINACION</b> Página 11 de 5

- Dar aviso a las autoridades competentes.

***SI LA ACTIVIDAD SUBESTANDAR ES DETECTADA POR LAS AUTORIDADES***

- Solicitar la mayor información posible sobre el hecho, a las autoridades.
- Coordinar con el cliente, para enviar uno de sus funcionarios al sitio de hallazgo o delegarnos dicha función, la cual se haría inicialmente enviando un funcionario del puesto de control más cercano, para recolectar las primeras versiones y de ser posible, tomar fotografías que confirmen el hecho.
- Si el cliente así lo autoriza, enviar un funcionario nuestro para que se apersone del caso.
- Verificar posibles sitios y causas que facilitaron la contaminación.
- Tomarle versión escrita al conductor sobre lo sucedido en el servicio y pasarlo al cliente.

**6. DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS**

- Formato entrega de turno.
- Formato Incidentes en Carretera.
- Formato para la verificación de llamadas amenazantes.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Paula Andrea Cano	Paula Andrea Cano	Arturo Beltrán
Directora Operativa	Directora Operativa	Gerente
Firma	Firma	Firma