



**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

**MANUAL PLANES DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS**

**Código: S-001-M**

**Revisión: 9**

**Fecha: 25 de junio 2017**

**ELABORADO POR: Auxiliar de Gestión Integral**

**Firma: \_\_\_\_\_**

**REVISADO POR: Gerente Administrativo y Financiero**

**Firma: \_\_\_\_\_**

**APROBADO POR: Gerente General**

**Firma: \_\_\_\_\_**

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

REV	NATURALEZA DEL CAMBIO	FECHA	APROBO
7	Complemento ítem 8 con la Circular 011/11 y Manual de Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo G-002-M	20-06-2015	GG
8	Ampliación planes de emergencia y planes de contingencia (capacitación BASC – Bogotá)	29-03-2016	GG
9	Inclusión de contingencias para materiales peligrosos, codificación. Determinación de tiempos de respuesta para las contingencias de que trata el documento. Incluir llaves AP24	25-06-2017	GG

**REGISTROS ASOCIADOS**

MATRIZ DE RIESGOS DE LA CADENA DE SUMINISTROS

LISTADO DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

LISTA DE CHEQUEO DE INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO

INSTRUCTIVO PARA TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS (Conductores)

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

COPIA N.	DISTRIBUCIÓN
COPIA MAGNETICO	DUEÑO DEL PROCESO
Firma:	

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. CONTEXTO.....	3
5. DEFINICIONES.....	3
6. PLAN DE EMERGENCIA GENERAL DE EVACUACIÓN.....	4
6.1. PLAN DE EMERGENCIAS EN CASO DE INCENDIO.....	7
6.2. PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE EVENTO SÍSMICO.....	8
7. EVACUACION Y PUNTO DE ENCUENTRO.....	9
8. CONTINGENCIAS ANTE SITUACIONES ANOMALAS.....	9
9. INTERVENCION DE AUTORIDAD EN CARRETERA.....	13
10. MEDIDAS DE MITIGACIÓN Y CONTROL.....	13

## 1. OBJETIVO

Plantear la metodología para determinar los planes de emergencias y planes de contingencias para los riesgos identificados en la matriz de riesgos de la cadena de suministros según la criticidad.

## 2. ALCANCE

Todos los procesos de la compañía y riesgos identificados en la matriz de riesgos de la cadena de suministros.

## 3. RESPONSABLES

Gerente General, Gerente Administrativo y Financiero, Jefe de seguridad, Director de Operaciones, Director Comercial, Director Contable, Director de Gestión Humana y Gestión Integral.

## 4. CONTEXTO

La Organización debe tener procedimientos documentados para:

- ✓ Identificar y responder oportunamente ante amenazas y vulnerabilidades.
- ✓ Responder oportunamente ante situaciones críticas, para mitigar el impacto y efecto de estos eventos o situaciones que puedan generar sobre las operaciones o la imagen de la Organización mediante procedimientos de contingencia y emergencia.
- ✓ Realizar ejercicios prácticos o simulacros que prueben la eficacia de las medidas de protección, así como las medidas previstas para dar respuesta a eventos críticos (Ver procedimiento de simulacros y situaciones sospechosas GR-002-P).
- ✓ Investigar todos aquellos elementos del Sistema que tuvieron relación directa o indirecta con la falla presentada.

**Nota:** la respuesta a eventos críticos, debe estar sujeta a la gestión de riesgos a través de planes de emergencia y contingencia.

## 5. DEFINICIONES

**PLAN DE EMERGENCIAS:** Es aquel en cual se definen las políticas de la organización y los métodos, que indican la manera de enfrentar una emergencia o desastres tanto en lo general.

**PLAN DE CONTINGENCIAS:** Es un componente del plan de emergencias que contiene los procedimientos específicos o particulares para la pronta respuesta en caso de presentarse un evento como fuga, un derrame, un incendio, entre otros.

**MATRIZ DE RIESGOS:** En la cadena de suministros es la herramienta que dicta la organización para la identificación, valoración, evaluación y tratamiento de los riesgos.

**CADENA DE SUMINISTROS O CADENA LOGÍSTICA:** Es el conjunto relacionado de recursos y procesos que comienza con el suministro de materias primas y se extiende hasta la entrega de productos o servicios al usuario final, incluidos los medios de transporte.

**EVENTO CRÍTICO:** Es un acontecimiento imprevisto que reviste un riesgo por su materialización.

**ACTO INSEGURO:** Es toda actividad que por acción u omisión del trabajador conlleva la violación de un procedimiento, norma, reglamento o práctica segura establecida, tanto por el Estado como por la Empresa, que puede producir incidente, accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o fatiga personal.

**CONDICIÓN INSEGURA:** Es cualquier situación o característica física o ambiental previsible que se desvía de aquella que es aceptable, normal o correcta, capaz de producir un accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o fatiga al trabajador.

**ACTO SUBESTÁNDAR:** cualquier desviación en el desempeño de las personas, en relación con los estándares establecidos, para mantener la continuidad de marcha de las operaciones y un nivel de pérdidas mínimas, se lo considera un acto anormal que impone riesgo y amaga en forma directa la seguridad del sistema o proceso respectivo. Un acto subestándar se detecta con observaciones.

**CONDICIÓN SUBESTÁNDAR:** cualquier cambio o variación introducidas a las características físicas o al funcionamiento de los equipos, los materiales y/o el ambiente de trabajo y que conllevan anormalidad en función de los estándares establecidos o aceptados, constituyen condiciones de riesgo que pueden ser causa directa de accidentes operacionales. Una condición subestándar se detecta con inspecciones. Una vez aclarado este punto fundamental, podemos aclarar las dudas que se nos presentan si el supervisor nos pregunta algo como testigos de un accidente, siendo parte del accidente o participando como investigador del mismo.

## 6. PLAN DE EMERGENCIA GENERAL DE EVACUACIÓN

PLAN DE EMERGENCIAS	PLAN DE CONTINGENCIAS
<p><b>OBJETIVO:</b> Minimizar en lo posible los daños generados a la Organización como a su cadena de suministros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es general.</li> <li>• El alcance abarca a toda la organización.</li> <li>• Establece las condiciones de riesgo de la organización.</li> <li>• Define responsabilidades de dirección en la organización y las estrategias a emplear.</li> <li>• Es el marco en el que se establece el Plan de Contingencia.</li> <li>• Resalta en las estrategias y políticas de la organización en el marco de la prevención y seguridad.</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO:</b> Recuperar el normal funcionamiento de la Organización como el de su cadena de suministros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es específico.</li> <li>• El alcance está definido por la zona de influencia del peligro.</li> <li>• Determina los procedimientos específicos para la respuesta ante un evento en particular en las zonas de riesgo identificadas.</li> <li>• Establece las acciones y responsables de acción para cada emergencia.</li> <li>• Se emplean cuando la situación de riesgo lo requiere.</li> <li>• Destaca por su contenido particular.</li> </ul>
<p><b>PLAN DE EMERGENCIAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización institucional <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura y jerarquía</li> <li>Coordinación</li> <li>Funciones y responsabilidades</li> </ul> </li> <li>1. Recursos <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipamiento</li> <li>Personal involucrado</li> </ul> </li> <li>2. Análisis de riesgos <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de riesgos</li> </ul> </li> </ol>	<p><b>PLAN DE CONTINGENCIAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes de contingencia por escenarios <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparativos</li> <li>Respuesta</li> </ul> </li> <li>2. Capacitación e información <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación del personal</li> </ul> </li> <li>3. Revisión y actualización <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades y seguimiento</li> <li>Evaluación periódica</li> <li>Actualización</li> </ul> </li> </ol>

FASE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Planificación	Brigadistas  Personal de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el cronograma de simulacros para el año</li> <li>- Determinar un plan y ruta de evacuación para instalaciones</li> <li>- Capacitaciones relacionadas con manejo de equipos de emergencia (extintores, alarma, camilla, etc.)</li> <li>- Adquisición de elementos de prevención (sensores de humo, antideslizantes, etc.)</li> <li>- Identificación de áreas críticas y punto de encuentro después de una evacuación</li> <li>- Mantener actualizado el listado de teléfonos de emergencia</li> </ul>
Antes de la emergencia	Brigadistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamada a los organismos de socorro</li> <li>- Activación de la brigada de emergencia</li> <li>- Activación de la alarma y notificación al personal</li> </ul>
Durante la emergencia	Brigadistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evacuación (si se requiere)</li> <li>- Reunión en el punto de encuentro, conteo y evaluación inicial de todo el personal</li> <li>- Suministrar primeros auxilios</li> </ul>
Después de la emergencia	Brigadistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inactivar la alarma</li> <li>- Si la emergencia fue superada retornar a las labores en la empresa.</li> <li>- Acatar las recomendaciones de los organismos de emergencias</li> <li>- Realizar un reporte conjunto con las autoridades y conservar copia del mismo</li> <li>- Evaluación de los daños</li> </ul>
Evaluación	Brigadistas Jefe de seguridad Dir. Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diligenciar acta de la realización del simulacro.</li> <li>- Identificar si la realización de simulacros contribuye positivamente a la reacción ante la materialización de la emergencia (analizar)</li> <li>- Retroalimentar las acciones, optimizar los entrenamientos y capacitaciones, así como determinar los requerimientos de material adicional para la brigada.</li> </ul>

Elementos y herramientas suministradas al personal que le permita responder con oportunidad, eficiencia y eficacia ante la materialización de una emergencia.

### COORDINADOR DE EMERGENCIAS

Dentro del equipo de brigadistas se designa una persona encargada de coordinar y tomar decisiones antes, durante y después de una emergencia o un desastre. Junto con los demás brigadistas son responsables de planear, prevenir y preparar las acciones que impliquen la respuesta o activación del plan de emergencias, cuya prioridad es la protección de la vida y la integridad de las personas así como los bienes de la Compañía.

Una función importante es la activación y desactivación de la alarma mediante el uso del silbato o pito la cual quedara consignada en el acta de conformación.

El coordinador se designa al interior de la brigada y es la persona encargada de informar ante la gerencia la logística necesaria para desarrollar una adecuada respuesta ante una emergencia, así mismo desarrollar la difusión de la información como evacuación a todo el personal de la Compañía.

**Equipo individual:** Identificación mediante chaleco  
Silbato, Linterna con baterías  
Lápiz y libreta de apuntes  
Protección para las manos (guantes)

**Equipo de grupo:** Cinta de seguridad  
Camilla  
Manta térmica  
Botiquín

## BRIGADISTAS

La Brigada de Emergencias de la Compañía deberá estar conformada por mínimo 4 personas, las cuales recibirán capacitación, entrenamiento y conocimientos relacionados con prevención y atención de emergencias. Conformar la brigada de emergencias es obligatorio, teniendo en cuenta las capacidades, fortalezas y compromiso de la persona, sin verse afectado su desempeño laboral, con el apoyo permanente de la ARL para la formación de personal en temas básicos y avanzados.

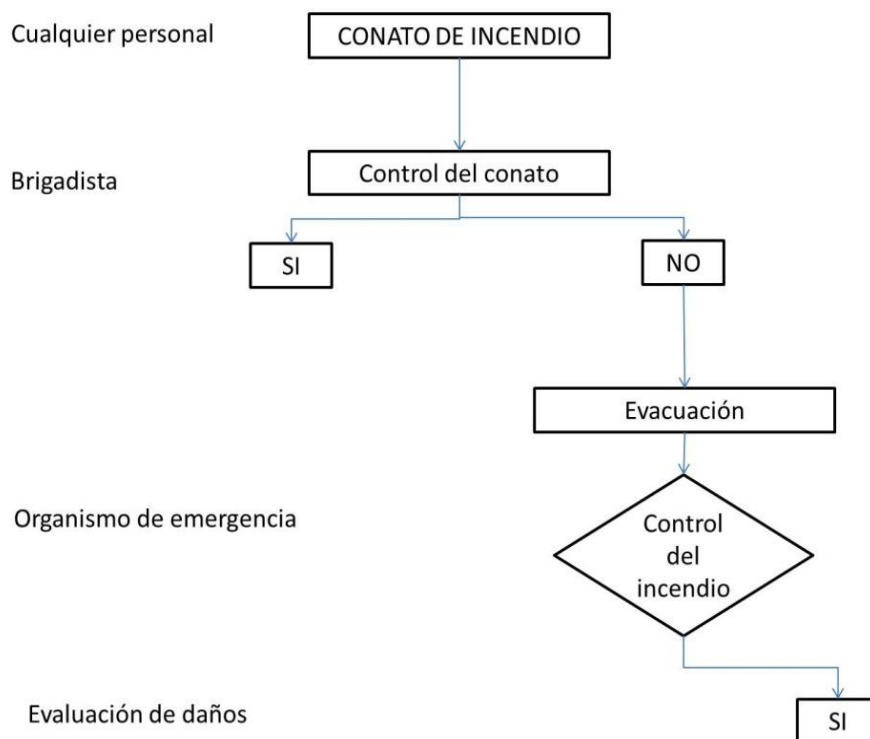
Deberes de los brigadistas:

- Asistir a las capacitaciones y entrenamientos.
- Terminar los procesos de formación que inicie.
- Mantener buenas relaciones con todo el personal.
- Informar condiciones o actos inseguros que potencialmente afecten la Compañía.
- Acompañar a los lesionados en su desplazamiento a los centros asistenciales y reportar adecuadamente su condición como primer respondiente.
- Acatar y colaborar con los Organismos de Socorro ante una emergencia.

Capacitaciones a los brigadistas:

- Primeros auxilios: Soporte Básico Vital (SBV), incluyendo Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) y atención de Obstrucción de Vía Aérea por Cuerpo Extraño (OVACE)
- Atención primaria a hemorragias, quemaduras, lesiones musculo esqueléticas, inmovilizaciones y vendajes, traslado y transporte de lesionados.
- Plan de emergencias: Identificación de riesgos, plan de evacuación, colaboración en realización de simulacros, inspecciones de seguridad
- Extinción de conatos de incendio: Clases de fuego, tipo y manejo de extintores, control de materiales peligrosos.

## 6.1 PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO:



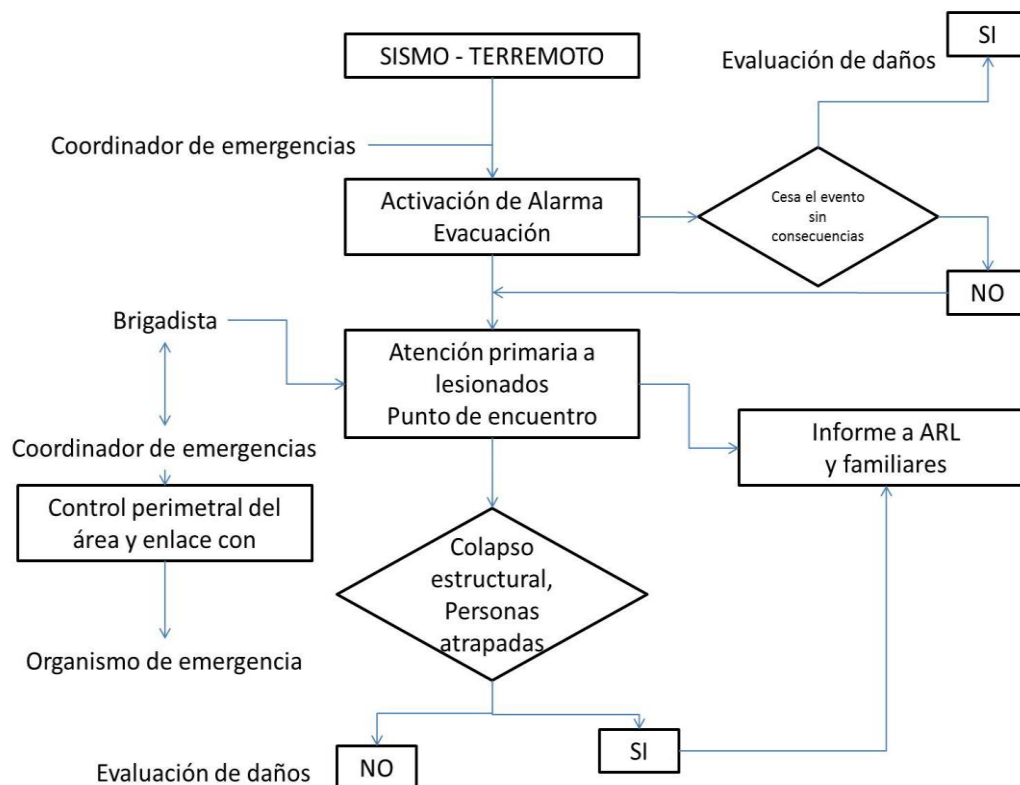
Cualquier personal que evidencie el inicio de un conato de incendio debe informar de inmediato al brigadista más cercano con el fin de controlarlo mediante el adecuado uso de extintores. Si existiera algún lesionado se debe hacer la atención primaria y enviar al servicio médico.

Se debe activar EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, llamando a los organismos de emergencia (Defensa Civil o Bomberos) cuando no se logre controlar mediante extintores el conato e iniciar de inmediato la evacuación.

Una vez realizado el control del incendio se procede a evaluar los daños generados y la actuación de los involucrados con el fin de retroalimentar la información.

TIEMPO DE RESPUESTA: Activación del Sistema de emergencias – INMEDIATO  
Evacuación – LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL SIMULACRO

## 6.2 PLAN DE EMERGENCIA EN CASO DE EVENTO SÍSMICO:



Al presentarse un evento sísmico, el Coordinador de emergencias designado o la persona que conste en el acta activa la alarma y ordena el momento adecuado para iniciar la evacuación del personal el cual debe dirigirse al punto de encuentro, donde se hace el conteo del mismo; si el evento cesa sin consecuencias, se retorna a las actividades normales y se evalúa la existencia de daños. Si el evento no cesa o hay consecuencias aparentes, se activa el SISTEMA DE EMERGENCIAS llamado a los organismos de atención de emergencias (Línea 123) y en caso de requerirse se adelanta la atención primaria a lesionados en el Punto de Encuentro; en este caso se debe informar a la ARL y a los familiares el evento sucedido.

Los brigadistas se encargan de controlar el perímetro y el Coordinador de emergencias es el enlace con los Organismos de Emergencia quienes serán los únicos en ingresar al área en caso de presentarse un colapso estructural o de existir personas atrapadas; en este caso también se informara a los familiares la situación.

Una vez realizado el control del evento se procede a evaluar los daños generados y la actuación de los involucrados con el fin de retroalimentar la información.

TIEMPO DE RESPUESTA: Activación del Sistema de emergencias – INMEDIATO  
Evacuación – LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL SIMULACRO



## 7. EVACUACION Y PUNTO DE ENCUENTRO

La ruta de evacuación ha sido trazada en la fase inicial del plan de emergencia (planificación), esta se encuentra adecuadamente señalizada mediante flechas verdes en las instalaciones de la sede Administrativa de la Compañía, la cual ha sido trazada en el plano de forma clara con ayuda de los brigadistas y el Coordinador de emergencias; y aprobada por la Alta Dirección. De la misma forma, esta debe ser dada a conocer a la totalidad del personal, incluyéndose los visitantes.

El Punto de encuentro al frente del edificio, Av. Calle 13, donde se encuentra la señalización en el piso.

La evacuación comienza una vez el Coordinador de Emergencias o uno de los Brigadistas (autorizado por el) da la alerta mediante el uso del silbato o pito de la siguiente forma:

- Primer pitazo: indica que algo está sucediendo es posible que se deba evacuar; se debe guardar archivos e información importante.
- Dos pitazos consecutivos: prepararse para salir; apagar el equipo y desconectarlo de la toma corriente de la pared a fin de evitar la generación de chispas o corto circuito.
- Tres pitazos: evacuar inmediatamente y desplazarse al punto de encuentro atendiendo las recomendaciones de los brigadistas.

## 8. CONTINGENCIAS ANTE SITUACIONES ANOMALAS

Pueden ser aquellas cuya materialización afecta gravemente la operación o aquellas situaciones sospechosas donde existe un riesgo para los empleados, la Compañía o los bienes de la misma; así como a la operación y el normal desarrollo de las actividades de un proceso.

En caso de emergencia:

1. Hacer la evaluación de la situación y si los peligros presentes se pueden manejar o se requiere pedir ayuda, activar el SISTEMA DE EMERGENCIAS (Línea 123)
  2. No arriesgarse innecesariamente
  3. Informar a la empresa de inmediato
  4. No entrar en discusiones, evitar confrontaciones, no hablar de más, no inculpar a nadie ni admitir culpas precipitadamente, CONSERVAR LA CALMA.
  5. No firmar nada excepto a la policía. Solo la empresa puede autorizar, hacer arreglos o acuerdos.
- **Accidente de tránsito.**

Pueden ocurrir desde el cargue, en el trayecto, en el descargue o en cualquier desplazamiento del vehículo. El conductor debe informar de inmediato del evento al área de seguridad u operaciones, dando la ubicación exacta, descripción breve de la situación, presencia de heridos y demás información relevante.

1. Apagar el vehículo, nunca se debe huir de la zona
2. Revisar si hay dificultades para salir del vehículo
3. Verificar si hay fugas de combustible o derrames de sustancias peligrosas, NO FUMAR
4. Identificar la situación de heridos o víctimas y reportar a los organismos de emergencia
5. En lo posible evitar que curiosos tengan acceso al vehículo o a la carga, pueden ser oportunistas o ladrones
6. Coordinar lo correspondiente a grúas, estibadores, trasbordos y demás

7. Requerir a la autoridad el croquis y el informe, verificar que la información corresponda a lo ocurrido y pedir una copia para enviarla al departamento jurídico.

- **Incendio del vehículo.**

El conductor debe informar de inmediato al área de seguridad o de operaciones; evaluar la gravedad del incendio, si se trata de un conato que se puede controlar mediante el extintor. Si se trata de un incendio que implica sustancias peligrosas o de gran magnitud, debe ser controlado por personal con equipo especializado por lo que hay que activar el Sistema de Emergencias (Línea 123 o #767).

1. Apagar el vehículo
2. Identificar mediante los documentos de cargue si se transporta sustancias peligrosas
3. Tomar el extintor y accionarlo si es un conato fácil de controlar.
4. Informar del evento al área de seguridad u operaciones, dando la ubicación exacta, descripción breve de la situación, presencia de heridos y demás información relevante.
5. Si es un incendio de mayores proporciones alejarse del vehículo y pedir a los espontáneos que también se alejen.
6. Reporte a los organismos de emergencia
7. En lo posible evitar que curiosos tengan acceso al vehículo o a la carga, pueden ser oportunistas o ladrones.
8. Seguir las instrucciones de la Compañía.

- **Derrame de sustancias peligrosas.**

Un riesgo importante en carretera, el conductor debe informar de inmediato del evento al área de seguridad u operaciones, dando la ubicación exacta, descripción breve de la situación, presencia de heridos y demás información relevante.

1. Apagar el vehículo y todo aparato eléctrico, bajar del mismo y señalizar la zona mediante los conos.
2. Identificar mediante los documentos de cargue el tipo de sustancia que transporta y proceder como indica el cuadro.
3. Informar a los organismos de emergencia (línea 123 o #767).
4. Tener listo el extintor en caso de producirse fuego.
5. Mantener alejados a los curiosos e impedir que fumen, hablen por celular, inhalen vapores o tengan acceso al vehículo o a la carga, pueden ser oportunistas o ladrones

COMO PROCEDER	CLASE MATPEL
No es habitual el transporte de estas sustancias por sus restricciones bajo el código penal, por lo cual se debe contar con un permiso especial, que aplica también en casos de precursores para fabricación de explosivos. El conductor no debe manipular el material bajo ninguna circunstancia.	Clase 1: EXPLOSIVOS
Detener el vehículo Comunicarse con el jefe de seguridad o coordinador de mantenimiento Mantener cerrado el contenedor Evitar que cualquier persona no autorizada ingrese o manipule la carga	Clase 2: GASES Clase 6: SUSTANCIAS TÓXICAS E INFECCIOSAS Clase 8: SUSTANCIAS CORROSIVAS
Detener el vehículo Comunicarse con el jefe de seguridad o Director de mantenimiento	Clase 3: LÍQUIDOS INFLAMABLES

Si ha sido autorizado, hacer uso adecuado del kit para derrames correspondiente.	Clase 4: SÓLIDOS INFLAMABLES Clase 5: COMBURENTES Y PERÓXIDOS
No es habitual el transporte de estas sustancias por sus necesidades especiales en equipamiento del vehículo y conductor principalmente. El conductor no debe manipular el material bajo ninguna circunstancia.	Clase 7: MATERIAL RADIATIVO
Detener el vehículo Comunicarse con el jefe de seguridad o Director de mantenimiento Esperar las instrucciones especiales.	Clase 9: MATERIALES CON PELIGROS DIVERSOS

- **Varada**

Teniendo en cuenta que el vehículo cuenta con las revisiones técnicas correspondientes, se espera que este incidente sea muy poco frecuente, sin embargo se prevé la contingencia para el mismo.

1. El conductor debe informar de inmediato del evento al área de seguridad u operaciones, dando la ubicación exacta, descripción breve de la situación, presencia de heridos y demás información relevante.
2. El Director de operaciones, Director de agencia o quien haga sus veces determina de acuerdo al evento, perfil de la mercancía y daño del vehículo la decisión más segura y adecuada en beneficio del cliente.

- **Robo de vehículo o alteraciones del orden público en la vía.**

El conductor debe informar de inmediato la situación al área operativa o de seguridad, siempre debe acatar a las autoridades y las medidas de autoprotección. La Compañía cuenta con las herramientas necesarias para el seguimiento en ruta, el cual genera un alerta de pánico al área de tráfico.

1. Ubicación exacta del vehículo
2. Apoyo de la oficina que genera el despacho
3. Coordinación búsqueda Dijin, Polca, empresas de buses intermunicipales, compañías de taxis, puestos de control, frentes de seguridad empresarial.
4. Envío de escoltas por el sector y posibles vías de escape
5. Movilización de la gerencia operativa y de seguridad al sector
6. Comunicación propietario, familiares, compañeros, etc.
7. En caso de hurto se coordina con el área jurídica todo lo correspondiente a la colocación de la denuncia y el inicio de la fase de investigación, a tiempo del inicio del plan de recompensas tendientes a la ubicación de la carga.

- **Enfermedad del conductor durante la operación.**

En caso de que el conductor esté operando el vehículo y se vea afectada su salud por algún tipo de enfermedad el conductor debe evaluar la gravedad de su propio estado de salud y seguir los siguientes pasos:

1. Apagar el vehículo.
2. Informar de inmediato del evento al área de seguridad u operaciones, dando la ubicación exacta, descripción breve de la situación, presencia de heridos y demás información relevante.
3. Solicitar ayuda en el centro de atención medica más cercano.

4. En caso de tomar medicamentos recetados informar al área de seguridad.
5. Dar aviso permanente a su jefe inmediato de cómo evoluciona su estado de salud.
6. No tomar riesgos, auto medicarse o tomar bebidas energizantes a fin de continuar con el viaje.

- **Avería de la mercancía**

En caso por golpe a la unidad de carga (contenedor) por Accidente donde se vea comprometida la mercancía, en los casos de distribución cuando la mercancía ha sido almacenado dentro del vehículo sin tener en cuenta los pesos de cada caja.

Cuando la mercancía en el momento de la manipulación es golpeada y sufre una transformación en la unidad de empaque.

En caso de presentarse alguna de las anteriormente mencionadas el Auxiliar Operativo informará de inmediato al Auxiliar de Bodega para cambiar la unidad o la mercancía

Si la avería se presenta en el momento de la entrega, el auxiliar operativo informara de inmediato al transportador quien a su vez transmitirá la información a Servicio al Cliente y al Área de Seguridad.

Dejando nota en el documento (Remesa) y factura del cliente. Estas unidades deben retornar a bodega o centro de distribución.

Se realizara la trazabilidad de la novedad y si es por causa de Cataluña Transporte de Carga S.A., se realizara el levantamiento de la PQRS.

- **Acceso a las instalaciones de personal no autorizado**

El ingreso a las instalaciones se hace mediante un timbre en el primer piso, mediante la cámara se visualiza la persona para autorizar la entrada a la zona de escaleras y posteriormente al tercer piso. La empresa cuenta con el sistema de identificación BIOMETRICO para el acceso a sus instalaciones el cual implica que los empleados tienen identificada su huella dactilar para la entrada y salida de cada área. Los visitantes deben dejar un documento en la recepción para recibir un carnet que lo identifique, folleto de emergencias y deben registrarse en el libro correspondiente, no pueden ingresar sin un acompañante.

El personal de conductores terceros es atendido desde las ventanillas donde se les entrega las remesas para sus viajes y ellos radican los documentos después de los servicios realizados. Este personal no ingresa a las oficinas.

Como parte de las funciones del personal del área de seguridad, está la custodia de las llaves tanto de instalaciones como de las copias de los vehículos propios. Para lo cual se cuenta con una cajilla de seguridad que identifica con un número cada llave y en el listado de llaves se tiene la asignación y correspondencia de cada una; se hace una verificación dentro de las inspecciones mensuales.

- **Faltantes, sobrantes o contaminación de la carga**

En caso de presentarse anomalías con la carga, el conductor debe informar al área de Operaciones y Seguridad apenas se detecte esta novedad; ya sean faltantes, sobrantes o contaminación de la carga.

1. Comenzar con la inspección visual de los furgones o contenedores de forma interna y externa; puertas, cerraduras, bisagras, etc.

2. Los vehículos solo deben estacionarse en sitios autorizados y pernoctar en parqueaderos autorizados por la empresa únicamente.
3. Al momento de realizar el cargue donde el cliente, verificar la cantidad, contenido y adecuado embalaje de la mercancía, conforme la documentación suministrada.
4. En caso de identificarse sustancias ilegales, reportar de inmediato a la Policía quien realiza el procedimiento respectivo y verifica si es positivo o negativo el hallazgo y realiza el procedimiento a que haya lugar
5. La empresa deberá llevar todos los registros fílmicos, fotográficos y de control de acceso sobre lo acontecido para adjuntarlo al proceso investigativo a requerimiento de la Policía Judicial o de la Fiscalía Especializada, con el fin de demostrar que no se ha tenido la culpabilidad por parte de un funcionario de la empresa.

El plan de acción propuesto dentro de la “Matriz de Riesgos en la Cadena de Suministros” está soportado en gran medida con simulacros, capacitaciones, actividades desarrolladas por la brigada y sensibilización para el personal en cuanto a difusión de este manual.

- **Alteración de la integridad de la carga, vehículo y/o el remolque.**

En caso de manipulación por terceros a la carga y/o remolque el conductor se deberá comunicar inmediatamente al área de tráfico tan pronto identifique la novedad.

Si de acuerdo a las inspecciones de contenedor y vehículo se hace la identificación de la alteración de la integridad los mismos, se deberá comunicar inmediatamente la novedad al Jefe de Seguridad, estableciendo si se distinguen caletas, abolladuras, pintura o remiendos, etc.

Si se establece alteración o no coincidencia en la carga al momento de la entrega, el auxiliar operativo informara al transportador quien a su vez transmitirá la información a Servicio al Cliente y al Área de Seguridad.

Dejando nota en el documento (Remesa) y factura del cliente. Estas unidades deben retornar a bodega o centro de distribución.

Se realizara la trazabilidad de la novedad y si es por causa de Cataluña Transporte de Carga S.A., se realizara el levantamiento de la PQRS.

- **Accesos no autorizados a la carga, vehículo y/o el remolque.**

El operador del vehículo debe detenerse solo en lugares autorizados, siempre que sean paradas programadas; en casos de emergencia como varadas o accidentes, o en ruta, los accesos de personal no autorizado se deben reportar de inmediato al área de operaciones o seguridad (por ejemplo, hinchas de futbol que abordan el vehículo, delincuentes, ciclistas que se agarran del contenedor, personas que buscan ser llevadas entre los pueblos, etc.)

Si la situación altera la seguridad del conductor, del vehículo o la carga, comunicarse con la policía (Línea 123 o #767), el conductor debe evitar a toda costa enfrentamientos físicos o verbales que lo pongan en riesgo y siempre mantener contacto visual de la situación.

## **9. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN**

Este Plan de Emergencias y Contingencias será divulgado a los conductores propios y terceros a través de un folleto informativo que le permitirá identificar al conductor que hacer en el caso de presentarse alguna de las novedades anteriormente mencionadas.

## **10. INTERVENCION DE AUTORIDAD EN CARRETERA.**

El conductor debe informar al área de operaciones que está en un puesto de control en carretera y la autoridad competente que lo requiere (POLCA, POLFA, Ejército, etc.), verificar la veracidad del puesto de control comunicándose con el #767.

Presentar la documentación correspondiente al viaje y si se solicita inspección del contenedor o ruptura del precinto, se debe solicitar autorización al área de operaciones la cual debe informar al cliente; el Jefe de Seguridad y/o Director de Operaciones debe ampararse en el Código penal (Ley 599 del 2000; artículo 400 "Requerimiento por la Autoridad"). En lo posible el conductor debe recopilar los nombres y/o firmas de los funcionarios que realizaron el procedimiento.

Si el viaje va escoltado se debe reforzar el esquema de seguridad de la carga.

## **11. MEDIDAS DE MITIGACIÓN Y CONTROL**

En cuanto a la contaminación de la carga:

- ✓ Seleccionar cuidadosa y minuciosamente al personal que va a estar en contacto con la carga y con el vehículo.
- ✓ Inspeccionar los vehículos antes de cargar.
- ✓ Inspecciona el contenedor y/o la mercancía antes de cargar, que esté en perfecto estado, en caso de presentar algún desperfecto, se debe reportar al Jefe de Seguridad o al Director de Operaciones.
- ✓ Una vez cerradas las puertas del vehículo se colocan los precintos de Seguridad de forma adecuada.