

### **1. OBJETIVO:**

Establecer las actividades que MOVITRANS SAS debe implementar para asegurar la reanudación oportuna y ordenada de los procesos de negocio generando un impacto mínimo ante posibles emergencias y/o contingencias presentadas durante la prestación de los servicios de transporte

### **2. ALCANCE:**

Este procedimiento inicia con la identificación del direccionamiento estratégico y los objetivos de los diferentes procesos y termina con la eficacia de las acciones de tratamiento de riesgos implementadas. Este documento se integra con el Plan de Emergencias y Contingencia de la compañía.

### **3. DEFINICIONES:**

**RIESGO:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**IMPACTO:** Consecuencias para el negocio dado el daño al activo.

**AMENAZA:** Declaración intencionada de infligir un daño o potencial de que un incidente no deseado pueda producir daños a la información.

**VULNERABILIDAD:** Debilidad de un activo que puede ser explotada por una amenaza para materializar una agresión sobre dicho activo.

**CONTINGENCIA:** algo que es probable que ocurra, aunque no se tiene una certeza al respecto. La contingencia, por lo tanto, es lo posible o aquello que puede, o no, concretarse.

**GESTIÓN DEL RIESGO:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

**MARCO DE REFERENCIA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO:** Conjunto de componentes que brindan las bases y las disposiciones de la organización para diseñar, implementar, monitorear, revisar y mejorar continuamente la gestión del riesgo a través de toda la organización.

**POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO:** Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

**PLAN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO:** Esquema dentro del marco de referencia para la gestión del riesgo que especifica el enfoque, los componentes y los recursos de la gestión que se van a aplicar a la gestión del riesgo.

**PROCESO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO:** Aplicación sistemática de las políticas, los procedimientos y la practicas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del contexto, y de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión del riesgo.

**COMUNICACIÓN Y CONSULTA:** Procesos continuos y reiterativos que una organización lleva a cabo para suministrar, compartir u obtener información e involucrarse en un dialogo con las partes involucradas con respecto a la gestión del riesgo.

**PARTE INVOLUCRADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad.

**ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO:** Definición de los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración cuando se gestiona el riesgo, y establecimiento del alcance y los criterios del riesgo para la política para la gestión del riesgo.

**CONTEXTO EXTERNO:** Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

**CONTEXTO INTERNO:** Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

**CRITERIOS DEL RIESGO:** Términos de referencia frente a los cuales la importancia de un riesgo es evaluada.

**VALORACIÓN DEL RIESGO:** Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

**IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

**DESCRIPCIÓN DEL RIESGO:** Declaración estructurada del riesgo que usualmente contiene cuatro elementos: fuentes, eventos, causas y consecuencias.

**FUENTE DEL RIESGO:** Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 3 de 24 páginas

**EVENTO:** Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

**PELIGRO:** Fuente de daño potencial

**PROPIETARIO DEL RIESGO:** Persona o entidad con la responsabilidad de rendir cuentas a la autoridad para gestionar un riesgo.

**ANÁLISIS DEL RIESGO:** Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del riesgo.

**POSIBILIDAD:** Oportunidad de que algo suceda.

**EXPOSICIÓN:** Extensión hasta la cual una organización, una parte involucrada o ambas estas sujetas a un evento.

**CONSECUENCIA:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos.

**PROBABILIDAD:** Medida de la oportunidad de la ocurrencia, expresada como un número entre 0 y 1, en donde 0 es la imposibilidad y 1 es la certeza absoluta.

**FRECUENCIA:** Numero de eventos o efectos por unidad de tiempo definida.

**VULNERABILIDAD:** Propiedades intrínsecas de algo que resultan en la susceptibilidad a una fuente de riesgo que puede ocasionar un evento con una consecuencia.

**MATRIZ DE RIESGO:** Herramienta para clasificar y visualizar el riesgo mediante la definición de rangos para la consecuencia y la posibilidad.

**NIVEL DEL RIESGO:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su posibilidad.

**EVALUACIÓN DEL RIESGO:** Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud, o ambos son aceptables o tolerables.

**ACTITUD HACIA EL RIESGO:** Enfoque de la organización para evaluar y eventualmente buscar, retener, tomar o alejarse del riesgo.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

**TOLERANCIA DEL RIESGO:** Preparación de la organización o de la parte involucrada para soportar el riesgo después del tratamiento del riesgo con el fin de lograr sus objetivos.

**AVERSIÓN AL RIESGO:** Actitud para alejarse del riesgo.

**AGRUPACIÓN DE RIESGO:** Combinación de un número de riesgos en un solo riesgo para desarrollar una comprensión más completa del riesgo global.

**ACEPTACIÓN DEL RIESGO:** Decisión informada de tomar un riesgo particular.

**TRATAMIENTO DEL RIESGO:** Proceso para modificar el riesgo.

**CONTROL:** Medida que modifica al riesgo.

**EVITAR EL RIESGO:** Decisión informada de no involucrarse en una actividad o retirarse de ella con el fin de no quedar expuesto a un riesgo particular.

**COMPARTIR EL RIESGO:** Forma de tratamiento del riesgo que implica la distribución pactada del riesgo con las otras partes.

**FINANCIACIÓN DEL RIESGO:** Forma de tratamiento del riesgo que implica acuerdos contingentes para la provisión de fondos para satisfacer o modificar las consecuencias financieras, si se presentan.

**RETENCIÓN DEL RIESGO:** Aceptación del beneficio potencial de ganar, o de la carga de perder, provenientes de un riesgo particular.

**RIESGO RESIDUAL:** Riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.

**FLEXIBILIDAD:** Capacidad adaptativa de una organización en un ambiente complejo y cambiante.

**MONITOREO:** Verificación, supervisión, observación crítica o determinación continua del estado del riesgo con el fin de identificar cambios del nivel de desempeño requerido o esperado.

**REVISIÓN:** Acción que se emprende para determinar la idoneidad, conveniencia y eficacia de la materia en cuestión para lograr los objetivos establecidos.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

**REPORTE DEL RIESGO:** Forma de comunicación destinada a informar a las partes involucradas internas y externas, proporcionando información relacionada con el estado del riesgo y su gestión.

**REGISTRO DEL RIESGO:** Registro de la información acerca de los riesgos identificados.

**PERFIL DEL RIESGO:** Descripción de cualquier conjunto de riesgos.

**AUDITORIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia y evaluarla objetivamente con el fin de determinar la extensión hasta la cual el marco de referencia para la gestión del riesgo o cualquier parte seleccionada de este, es adecuada y eficaz.

#### **4. DESARROLLO:**

El Plan de Continuidad del Negocio es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcialmente o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre.

##### **4.1. RESPONSABLES**

- **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 Gerente Administrativo y Financiero**

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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 6 de 24 paginas

- Canalizar el flujo de información hacia el exterior de la empresa en caso de una emergencia.
- 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.

- **Coordinador Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo**

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

- 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

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 7 de 24 paginas

- Elaborar el informe respectivo para la Gerencia, justificando las decisiones tomadas y los resultados obtenidos.

- **Jefe de Logística y Jefe de Seguridad - 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
- 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

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 8 de 24 paginas

- Permanecer atento a las instrucciones del Jefe de Calidad y Operaciones
- Proporcionar los recursos propios de su actividad

#### **4.2. 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 respuesta 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

Están incluidas en el plan de capacitación que coordina el proceso de Gestión Humana.

Se maneja con la ayuda de la ARL Colpatria quienes nos brindan capacitaciones y por medio de actividades lúdicas se sensibilizan a los colaboradores.

#### **4.3. 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 cuáles son las fallas en la atención y respuesta a las mismas.
- Guía para la realización del simulacro:  
Los simulacros se realizan de acuerdo al procedimiento definido por la norma BASC Versión 4:2012, y debe definirse previamente el objetivo, alcance, lugar, involucrados. Incluye en el informe las fases de planeación, realización y análisis.
- Cronograma de Simulacros

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**



Se incluye dentro de la programación realizada por el proceso de Gestion Humana y se pida apoyo a la ARL para la realización de los mismos.

#### **4.4. LISTADO DE EVENTOS**

- Área Administrativa
  - Incendio
  - Terremoto
  - Inundación
  - Falla eléctrica/Internet
- Área Operativa
  - Conductor no contesta
  - Intervención autoridad en carretera
  - Varada
  - Enfermedad del conductor
  - Bloqueo/Incidentes en la vía
  - Incendio
  - Hurto/saqueo
  - Contaminación de la carga

##### **4.4.1. ÁREA ADMINISTRATIVA**

###### **4.4.1.1. 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- 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.

#### **4.4.1.2. 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”.
- 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 11 de 24 paginas

- Diríjase inmediatamente al punto de encuentro más cercano. Manténgase en el lugar que es seguro en dicho instante, espere instrucciones adicionales.

#### **4.4.1.3. INUNDACIÓN**

- En caso señales de inundación, se debe dejar los interruptores del tablero de energía apagados.
- Los equipos de cómputo y aparatos eléctricos desconectados y encima del escritorio.
- Los documentos encima del escritorio.
- Cubrir la información que no se pueda evacuar con bolsas plásticas
- Si la alarma es latente debemos evacuar los equipos de cómputo y documentos.

#### **4.4.1.4. FALLA ELÉCTRICA /INTERNET**

- Contamos con equipos portátiles los cuales permiten trabajar desde la casa o un sitio alternativo ya que nuestra plataforma principal que es SILOGTRAN permite acceso desde cualquier punto con conexión a internet.
- Contamos con un modem de internet inalámbrico.
- A nuestro sistema contable y administrativo CGUNO se le realizan copias de seguridad diarias que nos brindan seguridad en caso de falla eléctrica o de internet que la información está actualizada.

#### **4.4.1.5. PLAN DE RECUPERACIÓN**

- 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 casa de cada uno de los colaboradores.
- 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 Claro al número de la oficina temporal.
- 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 Coordinador de SST y RR. HH.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

#### **4.4.1.6. CIBERATQUE Y/O SABOTAJE**

- Se cuenta con POLÍTICAS SEGURIDAD INFORMÁTICA MOVITRANS SAS
- Contamos con proveedor de Software Logístico (Colombia Software) y de GPS (TSO Mobile) que cuentan con bunkers cibernéticos y nos garantizan la información y seguridad de la misma.
- Los PC cuentan con softwares licenciados.
- Se realizan copias de seguridad diarias a los sistemas.

#### **4.4.2. ÁREA OPERATIVA**

##### **4.4.2.1. CONDUCTOR NO CONTESTA**

###### **Jefe de Seguridad**

- Verifique el último reporte en la trazabilidad y GPS.
- Insista al número de celular asignado.
- Verificar en el sistema de localización si hay vehículos cerca a la ubicación del vehículo
- Solicitar a los vehículos que estén cerca que se aproximen al lugar y verifiquen el estado del conductor y del vehículo.
- De no haber vehículos cerca, ponerse en contacto con transportadoras cercanas para solicitar apoyo en la zona.

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 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.

##### **4.4.2.2. INTERVENCIÓN DE AUTORIDAD EN CARRETERA**

###### **Jefe de Seguridad**

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- 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**

- 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.

#### **4.4.2.3. FALLA MECÁNICA**

##### **Jefe de Seguridad y Coordinador de Mantenimiento**

- 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 las 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 14 de 24 paginas

- 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 Jefe 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.

#### **4.4.2.4. ENFERMEDAD DEL CONDUCTOR**

##### **Jefe de Logística**

- 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 Seguridad y Logística
- Si la enfermedad del conductor requiere hospitalización, coordine el reemplazo.

Continúe con el plan de ruta establecido.

#### **4.4.2.5. BLOQUEOS / INCIDENTES EN LA VÍA**

##### **Jefe de Seguridad Y Jefe de Logística**

- 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 15 de 24 paginas

### **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 al Jefe de Logística

Por grupos al margen de la ley:

- 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 (escortas), 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.
- 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.

#### **4.4.2.6. DESVÍO DE LA RUTA POR PARTE DEL CONDUCTOR / DETENCIÓN INESPERADA**

##### **Jefe de Seguridad Y Jefe de Logística**

- Al detectar por medio del satelital un desvío del vehículo de la ruta, inmediatamente se comunica con el conductor para conocer la situación que se ocasiona el desvío de la Ruta.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- Si el conductor no contesta, o tiene el celular apagado, se comunica con un conductor que se encuentre cerca al lugar del desvío para conocer la situación de la vía, y descartar si el desvío se generó por estado de la vía.
- Si la vía no es la causa del desvío y el conductor sigue sin poder ser contactado se reporta a las autoridades competentes para que detengan el vehículo en la vía, y se implementa el procedimiento del numeral 4.4.2.1
- Si la causa del desvío se atribuye a un posible robo del vehículo se aplica el procedimiento definido en el numeral 4.4.2.9
- De manera paralela, una vez el vehículo se detenga se envía al sistema GPS el comando de apagado, lo cual impide que el vehículo pueda ser encendido nuevamente.
- En caso de que el conductor pueda ser contactado desde el momento en que se detectó el desvío de la ruta, se le ordena que regrese a la ruta inicialmente trazada, de encontrarse en buenas condiciones la vía.
- Si el desvío se da por malas condiciones en la vía, se aplicará el procedimiento del numeral 4.4.2.5
- Dado el caso que el desvío de la ruta se realice por voluntad propia del conductor, se le aplicarán las sanciones determinadas en el Reglamento de Trabajo y el Código Sustantivo del Trabajo, y se le ordena que retome a la ruta designada.
- Si el conductor se niega a seguir lo ordenado se procede a apagar el sistema del vehículo a través de la plataforma de GPS y se envía otro conductor junto con el Jefe de Seguridad para que reciba el vehículo y su carga, y continúe por la ruta trazada.

#### **4.4.2.7. ACCIDENTE DE TRÁNSITO**

##### **Jefe de Logística y Jefe de Seguridad**

- 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 Vives el hospital más cercano es el de Yumbo.
- Entre Vives y 5 KM antes Puente Tierra el hospital más cercano es el de Buga.
- Entre 5 km antes de Puente Tierra y Tragedias el hospital más cercano es el de Restrepo.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**



- 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 comuniquen 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
- 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- 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.
- 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.

#### **4.4.2.8. INCENDIO DEL 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,

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 19 de 24 paginas

modo y lugar. Si es posible, se debe fotografiar el vehículo con el fin de probar la ocurrencia del siniestro en forma ilustrada.

#### **4.4.2.9. HURTO / SAQUEO**

##### **Jefe 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 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.
- 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

#### **Conductor (Saqueo)**

- Como medida preventiva después de cada parada revisar el estado de los sellos y carpa.
- Informe inmediatamente al Jefe de Seguridad y Jefe de Logística.
- 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.

#### **4.4.2.10. CONTAMINACIÓN DE LA CARGA**

- En caso de recibir la información de alguna entidad o empresa diferente a nuestro cliente, el Gerente General y Gerente Comercial de MOVITRANS S.A.S se comunicará 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 BASC
- El Gerente General y/o Gerente Comercial y Jefe de Seguridad deben 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 Seguridad y Jefe de Logística
- Abstenerse de manipular las sustancias ilícitas y la carga en general.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

	<b>PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO</b>	Código: P-GG-05
		Fecha: 01/11/2017
		Versión: 02
		Página 21 de 24 paginas

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

#### **4.4.2.11. VIOLACIÓN DE LOS SELLOS DE SEGURIDAD**

- En caso de recibir la información de alguna entidad o empresa diferente a nuestro cliente, el Gerente General y Gerente Comercial de MOVITRANS S.A.S se comunicará 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 BASC
- El Gerente General y/o Gerente Comercial y Jefe de Seguridad deben 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.
- Evidenciar la situación / estado del sello de manera fotográfica
- El Generado de Carga decidirá si se generará un nuevo sello para continuar con el viaje, o si se debe retirar la mercancía del contenedor para proceder con la inspección total de la mercancía.

#### **Conductor**

- Mantener la calma
- Reportar al Jefe de Seguridad y Jefe de Logística
- Abstenerse de manipular el contenedor / puertas
- Abstenerse de publicar la información con personas diferentes a las autoridades.
- Permanecer en el lugar de los hechos.
- Seguir las instrucciones del Jefe de Seguridad y Jefe de Logística.

### **5. ANEXOS:**

#### **5.1. DIRECTORIO DE EMERGENCIAS**

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- Accidente de Trabajo: 3153356333 – ARL COLPATRIA
- Accidente en caso de heridos o lesionados.
- Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE 6206820 opción 3
- Bomberos 119
- Cruz Roja 132
- Intendente Alfaro: Sijin Antipiratería 3108257895
- POLICIA \*123

## **5.2. DOCUMENTOS A PRESENTAR EN CASO DE RECLAMACIÓN FRENTE A LA ASEGURADORA**

Los documentos requeridos por la aseguradora correspondiente 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.
- 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 Movitrans S.A.S., y/o Generali Seguros, 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 Movitrans S.A.S., y/o Generali Seguros
- Inspección
- Parágrafo 1. Los documentos anteriormente señalados deben ser entregados en original o copia auténtica.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

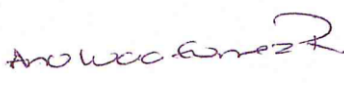
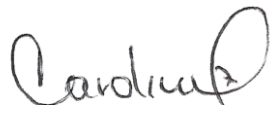
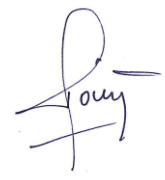
Esta documentación debe ser recopilada y/o solicitada al cliente para posteriormente ser presentada por una persona designada y autorizada por la Gerencia para adelantar el proceso correspondiente frente a la aseguradora.

### **5.3. RECOMENDACIONES PARA CONDUCTORES**

- 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.
- 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.

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

- Porte equipo de carretera completo.
- No conduzca embriagado o drogado.
- No acepte alimentos, bebidas y mucho menos si son embriagantes, a personas desconocidas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
<b>Ana Lucia Gómez Rivera</b>	<b>Carolina Carrillo</b>	<b>Fernando Gomez Fontana</b>
Encargada Gestión Gerencial	Encargada Gestión del SIGC	Gerente

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
12/10/2016	1	Por emisión del plan
01/11/2017	2	Complemento de información

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**