	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

#### **I. OBJETIVO.**

Establecer los cursos de acción a seguir durante las posibles contingencias que se puedan presentar en el desarrollo de las operaciones en los diferentes países donde opera la compañía, con el fin de garantizar la seguridad integral de la organización referente a los activos, las operaciones de transporte, las personas, las instalaciones y la información, buscando minimizar los riesgos de robo, narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, contrabando y todos aquellos relacionados en la matriz de riesgos de la organización, mediante la implementación de prácticas de monitoreo y mejoramiento que controlen la cadena de suministros de la empresa.

#### **II. ALCANCE.**

Aplica para todas las partes interesadas y/o involucradas en el proceso logístico y operativo de SI-LOGISTICA.

Este plan es de aplicación nacional e internacional y es de carácter obligatorio para todo el personal, tanto logístico, operativo; técnico y administrativo; obliga además, al cuerpo asesor y Directivo. Se aplicará también a contratistas, proveedores y generadores de carga (asociados de negocios).

#### **III. RESPONSABLES.**

El Director y Jefe de Seguridad y Operaciones son los encargados de ejecutar el Plan de Contingencias ante las novedades que se llegasen a presentar en la Ruta, cargue, descargue y demás actividades del proceso logístico.

Todo el personal del área de seguridad debe estar en la facultad de ejecutar el Plan de Contingencias ante cualquier novedad, cuando el Director, jefe de Seguridad y Operaciones no se encuentren en la capacidad de hacerlo.

El personal de la organización tiene la responsabilidad de cumplir cada uno de los pasos y protocolos aquí mencionados.


#### **IV. CONSIDERACIONES ESPECIALES.**

Debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones para el cumplimiento del presente plan:

**AMENAZA:** Son aquellos factores externos a la organización que advierten proximidad o propensión a un evento de pérdida (materialización de un riesgo) sobre los cuales no tiene control.

**PLAN:** Es una lista en la que se enumeran unas acciones concretas que se van a desarrollar en un momento concreto.

**PLANES DE CONTINGENCIA:** Son los procedimientos alternativos utilizados cuando una situación se presenta en forma diferente a como fue planificada. El objetivo es recuperar el normal funcionamiento de la organización como a su cadena de suministro.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

**PLANES DE EMERGENCIA:** Conjunto de acciones previstas a aplicar cuando se materialice un riesgo (eventos críticos). El objetivo final debe ser minimizar en lo posible los daños generados a la organización como a su cadena de suministro.

**VULNERABILIDAD:** Son todos los factores internos a la organización que facilitan la materialización de un evento de pérdida (riesgos) sobre los cuales se deberán determinar alternativas de control.

**EMERGENCIA:** Cualquier suceso capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad, generando víctimas o daños materiales, afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada.

**BOTON DE PANICO:** Señal que envía la unidad o el conductor desde el vehículo la cual indica que requiere apoyo de inmediato.

**RIESGO:** Riesgo es la proximidad voluntaria o inconsciente a una situación de peligro. Es la exposición al peligro o a circunstancias que nos puedan generar daño o consecuencias.

**PELIGRO:** Es una fuente o situación con potencial capacidad de producir pérdidas en términos de bienes y daño a la propiedad.

## V. DESARROLLO DEL PLAN.

**Para el desarrollo de los presentes planes de contingencia se deberá tener en cuenta el orden jerárquico del área de Seguridad y Operaciones.**

En cualquier caso el conductor es responsable de informar a la central de comunicaciones tráfico SI-LOGISTICA, llamando inmediatamente. Identifique cualquier situación de riesgo que pueda afectar la seguridad y la continuidad de la operación.

A fin de realizar las coordinaciones necesarias para el cumplimiento del presente plan de contingencia, a continuación se referencian datos de interés a tener en cuenta:

TELEFONOS EN CASO DE EMERGENCIA		
NOMBRE	CARGO	CONTACTO
Jhon Cardenas	Coordinador Tráfico	3108991959
Omar Montoya	Director de seguridad	3116460064
Oscar Moreno Hurtado	Jefe de Seguridad	
Michael Velásquez	Asistente Operativo	3148145362
Marcela Acosta	Asistente Operativo	3148145357
Oscar Morales	Asistente Operativo	3108992009
Carolina Ortiz	Asistente Operativo	3217479531
Juan Pablo Restrepo	Auxiliar Operativo	3173663920


AMENAZAS	VULNERABILIDAD	IMPACTO
Hurto	BAJO	ALTO
Volcamiento	MEDIO	BAJO
Desperfecto mecánico	ALTO	MEDIO

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISO: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

2

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

Problemas en vía	ALTO	BAJO
Accidentes de tránsito	MEDIO	MEDIO
Retén	MEDIO	BAJO
Narcotráfico	MEDIA	ALTO
Contrabando	BAJO	ALTO

## VI. ACUERDOS DE SEGURIDAD (PLAN DE CONTINGENCIA).

En todo caso que se presenten las acciones deberá informarse Inmediatamente o en el menor tiempo posible la situación y las medidas adoptadas, pormenorizando detalles.

### a. Lineamientos de Prevención:

- Definir claramente los medios de comunicación y a quien comunicarle en cada caso según sea de su competencia.
- Planear exhaustivamente toda labor a realizar durante las contingencias y/o emergencias que se presenten.
- Capacitar al personal sobre la estricta utilización de los elementos de protección personal.
- Difundir el presente plan a toda la organización con el fin de garantizar el cumplimiento del mismo, informando y evaluando a los responsables, según sea posible.
- Los conductores tienen totalmente prohibido el transporte de terceros en el vehículo y en caso de presentarse una excepción deberá quedar registrada por escrito y quien la autoriza.
- Todos los procesos y procedimientos deben quedar debidamente registrados y documentados con el fin de darle continuidad en la operación en cualquier momento.
- Guardar periódicamente la información de los documentos que estén elaborando.

### b. Lineamientos de Protección:

- Plantear un Plan de apoyo logístico y de comunicaciones permanente.
- Todos los funcionarios de la compañía y al servicio de la misma deberán estar afiliados a una ARL y EPS
- En el desarrollo de la operación los conductores siempre deberán estar en óptimas condiciones de descanso y sobriedad.
- Toda la información relacionada con la operación deberá estar soportada por un back up y cada agencia es responsable de salvaguardarla y tenerla disponible permanentemente para darle continuidad a la operación en cualquier eventualidad que se pueda presentar.
- Mantener los computadores conectados a la red segura (De respaldo) con la UPS con la que cuenta la compañía.


### c. Lineamientos de control:

- El primer respondiente para las contingencias en la operación será el controlador de tráfico, en la medida y manera que es quien recibe la información de primera mano del conductor o tercero.
- El controlador de tráfico antes de informar al Director de Seguridad, Jefe de seguridad, Asistentes Operativos y Jefe de Operaciones deberá identificar:
- Contingencia (Lugar - exacto -, origen, destino).

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISÓ: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA 3

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

- Vehículo (Propio, Fidelizado, tercero, Tipo, placa, remolque).
  - Carga.
  - Cliente.
  - Conductor.
  - Propietario.
  - Características de la operación.
  - Agencia más cercana.
  - Puesto de control más cercano.
  - Número de contacto de la autoridad más cercana.
- Todos los funcionarios (Propios, terceros, asociados de negocios y al servicio de la compañía), deben respetar las normas y señales de tránsito, así como las disposiciones legales que dispongan las autoridades Internacionales, Nacionales, regionales y locales de cada área.
  - En caso de contingencia en las agencias los responsables inicialmente serán los Asistentes Operativos (Los cuales deberán asumir las medidas tendientes a garantizar la integridad de los funcionarios y la continuidad de la Operación), informando al Director de Seguridad y jefe de operaciones de los pormenores de la contingencia y las medidas adoptadas para normalizar la operación.

d. **Lineamientos de atención:**

- En todo caso las medidas iniciales deberán ser adoptadas por el Director de Seguridad y Jefe de Operaciones.
- Definir el conducto directo con las agencias y clientes para reporte de novedades y cursos de acción a seguir en la información de la operación a clientes.
- Para los vehículos implicados en la operación deben incluir en su equipo básico además del extintor, una pala, protector visual, tapabocas, guantes, pica y un machete para hacer reparaciones menores en la vía.
- En todo caso se deberá realizar el informe de incidentes.

## VII. **CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD.**

En todo caso se debe dejar un registro detallado minuto a minuto sin omitir detalles en la plataforma Silogtran, con el fin de llevar una trazabilidad del proceso.

Los controladores de tráfico deberán informar cualquier novedad que se presente en la operación y en los temas referentes a seguridad o movilidad que afecten la operación en las vías al Director de Seguridad y jefe de operaciones así como a los asistentes operativos con el fin de tomar decisiones frente a la situación en referencia.

El controlador de tráfico antes de informar al Director de Seguridad y jefe de operaciones deberá identificar:


- Contingencia (Lugar - exacto -, origen, destino).
- Vehículo (Propio, Fidelizado, tercero, Tipo, placa, remolque).
- Historial estadístico del vehículo (En caso de ser un tercero).
- Carga.
- Cliente.
- Conductor.

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISO: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

4

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

- Propietario.
- Características de la operación.
- Agencia más cercana.
- Puesto de control más cercano.
- Número de contacto de la autoridad más cercana.

## VIII. CONTINGENCIAS.

- Hurto en carretera.
- Desperfecto mecánico.
- Volcamiento.
- Sismo.
- Inundaciones.
- Bloqueo de vías.
- Enfermedad o muerte del conductor.
- Huelgas.
- Paradas ilegales por Organizaciones Narcoterroristas y otros.
- Atentados terroristas.
- Perdida de conexión con el sistema operativo.
- Corte de energía.

## IX. DESARROLLO DEL PLAN

### EN CASO DE HURTO EN CARRETERA

Como no se conoce el origen del hurto (delincuencia común o grupos al margen de la ley), la reacción en cualquier caso debe ser similar, el personal de seguridad, operaciones y logística deberá:


1. Quien sea que reciba la información del presunto hurto, deberá de informar de forma inmediata al Director de Seguridad de Si-Logística.
2. El coordinador de tráfico deberá verificar y ejecutar el siguiente plan para confirmar las sospechas de hurto:
  - a. Verificar que exista una comunicación por vía celular con el conductor del vehículo.
  - b. Verificar ubicación satelital del vehículo.
3. Descartar posibles varadas del vehículo o fallas en el equipo de comunicación, realizando llamadas al propietario del vehículo.
4. Luego de confirmada la novedad, el Director de seguridad y/o jefe de operaciones informara inmediatamente al Frente de Seguridad Empresarial y a las autoridades (Policía, Sijin, Dijin, POLCA y POLFA) y a la oficina de SI-LOGISTICA más cercana, correspondiente a la ciudad donde ocurrió el hecho para coordinar la búsqueda del vehículo y carga.
5. Los controladores de tráfico darán aviso a los dos puestos de control más cercanos al lugar de los hechos con el fin de dar inicio a las labores de búsqueda, teniendo en cuenta las características del vehículo (Tipo, Marca, Color, Placa, etc.) y el último sitio o lugar donde se reportó.
6. Informar al cliente sobre lo ocurrido, presentando un informe preliminar de lo ocurrido.

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISO: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

5

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

7. Dar aviso a los vehículos de la empresa que se encuentren circulando en la misma vía de lo sucedido para que presten apoyo en las labores de búsqueda.
8. El conductor del vehículo hurtado deberá interponer el denuncia ante la autoridad competente, en caso de que el conductor no aparezca el jefe de seguridad debe hacerlo.
9. Si el escolta, auxiliar o conductor informa del hurto del vehículo, o no hay reporte por parte de los involucrados, se informará de inmediato a la autoridad competente y al proveedor de puestos de control DESTINO SEGURO, para activar operativo coordinado.
10. Reforzar la búsqueda con los escoltas disponibles y residentes en la ciudad o localidad más cercana donde ocurrió el hecho y además se pide apoyo a otras empresas de escoltas de tal forma que se cubran los puntos estratégicos (entradas y salidas de la ciudad, parqueaderos abiertos y cerrados, bodegas, vías principales y secundarias).

**NOTA 1:** Dado el caso de que la mercancía no aparezca o este incompleta los funcionarios de SI-LOGISTICA. Deberán:

1. Dar aviso a la compañía de seguros sobre el hecho presentado, para posteriormente realizar la reclamación.
2. Presentar ante la aseguradora todos los documentos propios del viaje hurtado:

- i. Orden de cargue.
  - ii. Remesa
  - iii. Manifiesto.
  - iv. Documentos el vehículo.
  - v. Documentos del propietario del vehículo.
  - vi. Documentos del conductor.
  - vii. Documentos del propietario de la mercancía.
  - viii. Denuncio.
  - ix. Otros documentos que la compañía aseguradora solicite.

3. Dejar registro con todos los documentos que soporten el hecho.
4. El Director de seguridad deberá presentar un informe de investigación incluyendo acciones correctivas sobre los hechos ocurridos en los cinco días siguientes al día del siniestro al cliente.

**NOTA 2:** Dado el caso en que la mercancía aparezca intacta, los funcionarios de SI-LOGISTICA. Deberán:


1. Comunicarse con las autoridades responsables del hecho para hacer el acta de entrega formal, tanto del vehículo como de la mercancía.
2. Entregar a su respectivo destinatario.

#### **EN CASO DE DESPERFECTO MECÁNICO**

El personal de operaciones, logística y las agencias deberá:

1. Los conductores bajo ninguna circunstancia pueden abandonar el vehículo cargado para buscar asistencia mecánica, en todo momento deben velar por la integridad de la mercancía que transportan.



	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

2. Comunicarse con el conductor del vehículo para saber la gravedad de la falla mecánica, lugar y/o ubicación, el tipo de mercancía que transporta, dueño de la mercancía, modalidad de transporte (NAL, DTA, OTM) urgencia de la entrega, etc.
3. Verificar que la ubicación satelital del vehículo coincida con el reporte dado por el conductor.
4. Coordinar en caso de ser necesario la seguridad estatal o privada para garantizar la integridad de la mercancía.
5. Informar inmediatamente se consolide la información al Director de seguridad y al jefe de Operaciones, proporcionando toda la información y este determinara si se envía otro vehículo para realizar el transbordo de la mercancía o la operación puede esperar hasta que el vehículo sea reparado.
6. Comunicar al comercial y al cliente.

### EN CASO DE VOLCAMIENTO

Cuando el vehículo sufre este tipo de accidente el personal de operaciones y logística deberá:

1. Verificar el estado de salud del conductor.
2. Verificar el estado de la carga.
3. Enviar un funcionario de la empresa al sitio del accidente.
4. Ubicar personal de seguridad en el sitio del accidente con fines de custodia y/o reacción inmediata.
5. Dar aviso a las autoridades y coordinar con ellos la seguridad y lo pertinente a la parte legal (denuncio, croquis, actas, etc.)
6. Dar aviso al propietario del vehículo (en caso de que sea un tercero).
7. Dejar registro fotográfico del volcamiento y del estado de la mercancía y el vehículo.
8. Enviar un vehículo para realizar transbordo de la mercancía en caso de que sea necesario.
9. Dar aviso al cliente.
10. Solicitar servicio de grúa cuando las circunstancias lo exijan.
11. Informar a la compañía de seguros en caso de daños y pérdida de la mercancía.
12. El Director de seguridad deberá presentar un informe incluyendo acciones correctivas sobre los hechos ocurridos en los cinco días siguientes al día del siniestro al cliente.

### REACCION EN CASO DE SISMO:

Colombia está influenciado por el movimiento de tres placas tectónicas (La de Nazca, La Suramericana y la del Caribe) y Bogotá está influenciada por algunas fallas (La de Romeral y la del Pie de monte llanero), bajo esta premisa se prevén algunas de las acciones a realizar en caso de sismo, que puedan afectar las instalaciones de SI LOGISTICA con incidencia en la operación.

La mayoría de los movimientos telúricos duran segundos, máximo minutos y durante este tipo de contingencias, se presenta congestión de comunicaciones y alarma generalizada, de igual forma pánico y temor por parte de las personas, se debe conservar la calma y tratar de reactivar la comunicación lo más pronto posible con las agencias y los conductores para verificar situación, ubicación y estado de la Operación.

Sea cual sea la magnitud del sismo, se debe realizar un barrido a la operación para verificar el estado de los conductores y novedades presentadas durante la operación.


En caso de que el sismo se presente en vías:

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISOR: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

7

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

- Los controladores de tráfico deberán tomar contacto inmediato con los vehículos que estén en el área del sismo, para verificar estado del conductor, la carga y el vehículo.
- Detener la operación con el fin de evitar el ingreso de la operación al área del siniestro.
- Documentar a través de medios oficiales afectación de vías y puentes para determinar las desviaciones a que haya lugar para darla continuidad a la operación con seguridad, según instrucciones del Jefe de Operaciones y/o Director de Seguridad.
- Coordinar los desvíos a que haya lugar y asegurar los vehículos que no puedan continuar con la operación según coordinaciones con las agencias más cercanas.

#### **REACCION EN CASO DE BLOQUEO DE VIAS:**

Los bloqueos de vías en Colombia son muy comunes en algunas regiones, en especial las costas y en el departamento del Cauca, lo que genera traumatismos en el desarrollo de las operaciones de transporte de mercancía.

En caso de presentarse bloqueos en las vías con base en la información disponible suministrada por los conductores de la flota propia y terceros fidelizados durante los reportes periódicos los controladores de tráfico deberán:

- Establecer plenamente la información y solicitar confirmación de la novedad a través de la Policía Vial y el Frente de Seguridad Empresarial.
- Documentar por medio oficial la información relacionada con el cierre vial y la posible duración de la misma, incluyendo la vía alterna con base en la aprobación del Director de Seguridad y/o Jefe de Operaciones.
- Evitar dirigirse al sitio de la obstrucción a menos que sea estrictamente necesario.
  - Informar al Jefe de Operaciones y Director de Seguridad.
- Tomar contacto con el conductor y determinar el estado de la mercancía.
  - Verificar la ubicación satelital del vehículo.
- Los controladores de tráfico darán aviso a los dos puestos de control más cercanos al lugar de los hechos con el fin de localizar el vehículo teniendo en cuenta las características del mismo (Tipo, Marca, Color, Placa, carga, tráiler.) y el último sitio o lugar donde se reportó.
- El Jefe de Operaciones y Director de Seguridad determinaran la continuidad o desvío de la operación y la nueva ruta a seguir con el fin de preservar la integridad del conductor y la seguridad de la mercancía.
- Establecer un sitio seguro para el vehículo y garantizar la integridad de la mercancía.
- De ser necesario reforzar la carga con personal de seguridad.
  - Informar a los clientes con carga en el área afectada.
- Pedir apoyo a las autoridades para salvaguardar la carga y propender por la continuidad de la operación con seguridad.

#### **REACCION EN CASO DE ENFERMEDAD O MUERTE DEL CONDUCTOR**


ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISO: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

8



	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

Los controladores de tráfico determinaran la gravedad de la situación, estableciendo características de la situación, sitio exacto de la novedad, tipo de carga, cliente, placas, puesto de control o agencia más cercana al sitio de la contingencia.

- Informar al Director de Seguridad y Jefe de Operaciones de la situación con el fin de determinar curso de acción a seguir.
  - Buscar el apoyo médico para asistir al conductor inmediatamente.
  - Determinar la necesidad de prestar seguridad a la mercancía.
- Informar al Director de Seguridad y Jefe de Operaciones que determinaran con base en la información suministrada la necesidad de relevar al conductor, montarle seguridad a la carga o trasbordar la mercancía.

En caso de fallecimiento del conductor

- Coordinar seguridad inmediatamente para la carga.
- Nombrar inmediatamente conductor desde el sitio más cercano para continuar con la operación.
- Informar al Gerente General y a Ecuador en caso de que el conductor sea extranjero.
- Informar a la agencia de origen si la mercancía es en DTA, DTAI u OTM para las acciones pertinentes ante la DIAN.
  - Informar a la familia.
- Coordinar con las autoridades locales del sitio del siniestro para realizar los trámites legales correspondientes.


#### **REACCION EN CASO DE HUELGAS:**

En caso de ser interna:

- Determinar la persona encargada de la negociación.
- Establecer tipo, causa y etapa del conflicto.
- Informar a los clientes, brindando la tranquilidad de continuidad de las operaciones y seguridad en la misma (De ser posible).

En caso de ser externa:

- Queda prohibido el ingreso de personas ajenas a la organización a las instalaciones de SI LOGISTICA (Incluyendo sus agencias a nivel nacional).
- Definir líneas de intervención y establecer mecanismos de recuperación de la operación con base en los apoyos brindados por las autoridades disponibles o designadas para tal fin.
- Reporte diario a los clientes con base en las medidas adoptadas o las posibles soluciones que establezcan los organismos de control.
- Programar reuniones con los gerentes de operaciones de los clientes de SI LOGOSTICA para determinar cursos de acción a seguir.

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

#### **REACCION EN CASO DE DERRUMBES:**

- Establecer contacto con el conductor.
- Verificar ubicación satelital del vehículo.
- Descartar posibles desinformaciones para cubrir otro tipo de novedad.

Reportar inmediatamente al Director de Seguridad y Jefe de Operaciones la novedad, informando lugar, características del área, tipo de carga, cliente y puntos de control más cercano al sitio del siniestro.

En todo caso se le debe informar al cliente, situación, lugar de la contingencia y tiempo estimado para normalizar la operación (En caso de ser posible).

- Monitorear permanentemente los medios de comunicación para determinar previamente cierres por derrumbes o afectación en las rutas de operación.
- Hacerle seguimiento al pronóstico del tiempo en internet, para levantar alertas tempranas y complementar con los datos que puedan suministrar los conductores durante la operación.
- En caso de que los vehículos no hayan ingresado al área del desastre, detener la operación y desviar o regresar la operación a un lugar seguro, con base en las instrucciones dadas por el Director de Seguridad y/o Jefe de Operaciones.

En caso de que el (os) vehículo (s) haya ingresado al área de desastre.

- Tomar contacto con el conductor para determinar estado del mismo y de la carga, situación y características de la posible afectación.
- Establecer contacto con los puntos de control más cercano para pedir apoyo de las autoridades competentes para atención de desastres.
  - De ser posible regresar el vehículo a un área segura.
  - Coordinar la seguridad de la carga.
  - Si es posible y la situación lo permite buscar el trasbordo de la carga para movilizarla a un área segura y continuar la operación.

#### **REACCION EN CASO DE PARADAS ILEGALES POR NARCOTERRORISTAS Y OTROS:**

En todo caso los controladores deben reportar la novedad al Director de Seguridad y Jefe de Operaciones estableciendo lugar, hora, características del retén; tipo de carga y cliente.

En cuanto se consolide la información la persona encargada de comunicarle al cliente brindara los datos relacionados con estado de la carga, situación de la zona y estimado de la continuidad de la operación (En caso de ser posible).


- Tomar contacto con las autoridades del área para informar situación y pedir apoyo para salvaguardar la integridad física del conductor y recuperación de la carga.
- Pedir apoyo al punto de control más cercano al sitio de la contingencia.
- Informar al propietario del vehículo en caso de ser un tercero.
- Informar al cliente.
- Informe al área jurídica con los respectivos soportes.

ELABORO: DIR SEGURIDAD

REVISOR: LIDER SIG

APROBO: GERENCIA

10

	<b>PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS EN LAS OPERACIONES</b>	
<b>CODIGO: SE-PL-01</b>	<b>VERSION: 1.0</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACION: 1 DE NOV DE 2015</b>

En caso de que sea un vehículo propio el afectado directamente en el retén ilegal y se afecte su estructura y la carga

- Tomar contacto con las autoridades.
- Nombrar personal de la empresa para determinar el posible salvamento de mercancía.
- En caso de que haya salvamento parcial o total se debe enviar un vehículo para el respectivo trasbordo.
- Informe al área jurídica con los respectivos soportes.

#### PLANES DE CONTINGENCIA VINCULADOS CON OPERACIONES Y SEGURIDAD

- Entre estos planes o acciones están los siguientes:

**Refuerzos de las autoridades:** Se presenta cuando los actores armados tienen gran influencia en un sector específico o hay indicios de conspiración, u obstaculización de las labores normales de la empresa.

**Cambio de ruta por alteraciones o fenómenos naturales:** Con el fin de conducir el vehículo por zonas transitables para que llegue a su destino sin novedades.

**Operativos de búsqueda:** Cuando no se obtiene reporte del vehículo en el previsto frente a la planificación del viaje.

**Operativos de apoyo:** Cuando se presenta un percance con el vehículo de pasajeros y carga o la carga y pasajeros 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 al área de control tráfico, apunta a una posible alteración de orden público que pueda afectar la actividad de transporte de la carga o pasajeros, se buscan medidas alternativas para evitar un siniestro.

FIN DEL DOCUMENTO\*\*\*

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	APROBO	DESCRIPCION
1.0	1-11-16	GERENCIA	SE APRUEBA LA PRIMERA VERSION