

**PLANES DE CONTINGENCIA EN CARRETERA  
IN-ASEG-006**

<b>ELABORA:</b>				<b>REVISA:</b>				<b>APRUEBA:</b>						
<b>Orlando Vargas</b>		<b>2012</b>	<b>04</b>	<b>18</b>	<b>Jader Durango</b>		<b>2012</b>	<b>04</b>	<b>18</b>	<b>Olga Castillo</b>		<b>2012</b>	<b>04</b>	<b>18</b>
<b>VERSIÓN No. 2</b>				<b>ANULA VERSIÓN No. 1 DE FECHA</b>				<b>No DE COPIA USUARIO</b>		<b>TOTAL PAGINAS</b>				
<b>2012</b>		<b>04</b>	<b>18</b>	<b>2010</b>				<b>10</b>	<b>01</b>			<b>6</b>		

	<b>TITULO:</b> <b>PLANES DE</b> <b>CONTINGENCIA</b> <b>EN CARRETERA</b> <b>TIPO DE</b> <b>DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUCTIVO</b>	<b>AREAS DE</b> <b>APLICACIÓN:</b> <b>PROCESOS</b> <b>OPERATIVOS Y</b> <b>DE SEGURIDAD</b>	<b>CODIGO</b> <b>DOCUMENTO</b> <b>IN-ASEG-006</b> <b>HOJA 2 DE 6</b>	
---	---	--	---	---

## 1. OBJETIVO:

Documentar e Implementar las diferentes actividades que se deben realizar en caso que se presenten siniestros o accidentes durante el viaje.

## 2. ALCANCE:

Aplica para los procesos operativos y de seguridad de MOTOTRANSPORTAMOS y/o MOTOTRANSPORTAR, desde que el vehículo es cargado hasta su entrega en el destino.

## 3. DEFINICIONES:

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

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

3.3 Terrorismo: Sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror.

3.4 Extorsión: Amenaza de pública difamación o daño semejante que se hace contra alguien, a fin de obtener de él dinero u otro provecho.

3.5 Acaparamiento: Adquirir y retener cosas propias del comercio en cantidad superior a la normal, previniendo su escasez o encarecimiento.

## 4. CONSIDERACIONES GENERALES:

Las amenazas comprobadas de las que puede ser objeto nuestra organización, consisten básicamente en terrorismo, piratería terrestre, delincuencia común, extorsión, acaparamiento y las condiciones climáticas y topográficas de la ruta durante la prestación del servicio; por lo que es preciso mantener vigente el presente protocolo de contingencia, en caso de que se presenten este tipo de eventos.

Nota: en todos los casos relacionados a continuación, se debe informar al Jefe de Seguridad, al Dpto. de Control Tráfico y Seguridad, y al Asesor encargado del servicio, de manera que se logren establecer criterios unificados al momento de atender la situación.

## 5. CONTENIDO:

### 5.1 EN CASO DE ACCIDENTE

- El conductor debe procurar asegurar su bienestar y el de su ayudante si es del caso.
- El conductor o en su defecto el controlador de tráfico, deben suministrar información oportuna a las entidades pertinentes, que estén en capacidad de prestar los primeros auxilios para atender a los heridos, de lo contrario se debe colaborar en otras actividades de apoyo, tales como:  
Verificar la información de la situación antes de dar aviso a los organismos de socorro. Que se pueda obtener las respuestas a los siguientes interrogantes: ¿Qué sucedió?, ¿dónde sucedió?, ¿Cuándo y cómo sucedió?, ¿Cuántos son los heridos y/o muertos?
- La empresa debe tener conocimiento de la información del lugar del accidente y contar con el poder de decisión a través del cliente, jefe de seguridad o gerencia, para suministrar las

	<b>TITULO: PLANES DE CONTINGENCIA EN CARRETERA TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTIVO</b>	<b>AREAS DE APLICACIÓN: PROCESOS OPERATIVOS Y DE SEGURIDAD</b>	<b>CODIGO DOCUMENTO IN-ASEG-006 HOJA 3 DE 6</b>	
---	---	--	---	---

instrucciones sobre el manejo de la carga y procedimientos con las autoridades pertinentes, así como de los puestos de control.

- Se debe exigir a las autoridades de tránsito el croquis del lugar de los hechos y el informe detallado por la autoridad competente.
- La empresa debe mantenerse informada de todas las circunstancias que se presenten allí y tener informado al cliente, para así tratar de resolver los inconvenientes causados, con el fin de darle continuidad a la actividad de transporte de la mercancía y llegada a su destino final.

## 5.2 EN CASO DE INFRACCIONES O COMPARENDOS DE TRÁNSITO.

Al momento de ser requerido por la autoridad competente y estar prestando el servicio de transporte de mercancías, se debe tener claro que el decreto 2044 de 1988, le permite transportar sin manifiesto de carga las siguientes mercancías:

Productos del agro

Material de empaque o envases vacíos, tales como cajas, botellas, guacales y estibas.

Ganado menor en pie, cerdos, aves y pescado.

Lácteos y sus derivados

Gasolina, ACPM y queroseno

Tener presente las restricciones de tránsito vehicular determinadas por el Ministerio de Transportes.

De ser requerido, manifestar que están presentando un servicio directo y que nunca solicitaron autorización a la empresa afiliadora. (Amparados en el decreto anteriormente mencionado).

Al momento de ser subidos a báscula, tener en cuenta el tipo de vehículo que conduce, el peso máximo autorizado y los límites de tolerancia, teniendo presente que el peso bruto vehicular de un vehículo es: peso de su mercancía + peso del vehículo (incluye todos sus aditamentos) y el peso del conductor dentro del mismo.

De ser requeridos por sobrepeso, solicitar a la autoridad de control que en la casilla de observaciones se indique la razón social de la empresa que lo despacha, el NIT, dirección del generador de la carga, el número del manifiesto de carga, y si el vehículo fue o no cargado en puerto.

En caso de ser efectivamente informados, remitir de manera inmediata copia de todos los documentos con sus respectivos anexos al departamento jurídico de Mototransportamos - Mototransportar.

## 5.3 EN CASO DE VARADA

- Una vez informada la novedad por parte del conductor a la empresa, se procede de la siguiente manera: Cuando el vehículo es de la empresa, ésta debe buscar el personal técnico apropiado para solucionar la falla que se esté presentando y así poder continuar con el transporte normalmente y llevarlo a su destino final; cuando es un vehículo tercero se le da la instrucción al Conductor para que se comuniquen con el Propietario del Vehículo, o en algunos casos lo hace Control Tráfico directamente, con el fin de tomar la acción requerida, la cual puede ser: trasbordo, espera en el lugar de la varada para la entrega del repuesto, cambio de cabezote, entre otros. Los puestos de control pueden ser un apoyo en estos casos ya que cuentan con las condiciones de oportunidad más adecuadas para atender la necesidad lo más pronto posible.
- Se debe procurar porque la empresa tenga las medidas necesarias de seguridad en este tipo de eventualidades, como por ejemplo, que los vehículos estén escoltados, contar con puestos de control que cubran la ruta, contar con directorio telefónico de emergencias y otros organismos de apoyo, entre otros.
- Se debe reportar al cliente y/o destinatario que se presentó una falla, para así tener en cuenta que la carga se demorará un poco más en llegar a su destino.

	<b>TITULO: PLANES DE CONTINGENCIA EN CARRETERA TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTIVO</b>	<b>AREAS DE APLICACIÓN: PROCESOS OPERATIVOS Y DE SEGURIDAD</b>	<b>CODIGO DOCUMENTO IN-ASEG-006 HOJA 4 DE 6</b>	
---	---	--	---	---

#### **5.4 EN CASO DE RETÉN Y/O DETENCIÓN DEL VEHÍCULO POR PARTE DE LAS AUTORIDADES**

- Se debe verificar la legalidad de la autoridad, pues ellos son los encargados de prestarle el primer auxilio en caso de siniestro.
- Se debe tener conocimiento del motivo de la retención, identificar qué autoridad está procediendo, de manera que a través de la oficina de control de tráfico, se le puedan dar las indicaciones al respecto.
- Se debe dejar constancia de la inspección de la mercancía, para así evitar cualquier tipo de alteración de ésta; y dónde se debe exigir el inventario de la inspección para poder demostrar la apertura y finalización del procedimiento realizado.
- Si los sellos de seguridad van a ser removidos para inspeccionar la carga, la inspección se debe hacer teniendo en cuenta los aspectos contenidos en el ítem anterior; no obstante, al momento de cerrar el vehículo, los funcionarios del gobierno que hicieron la requisa deben entregar un nuevo sello, y en lo posible un acta o documento como constancia del procedimiento ejecutado.

#### **5.5 EN CASO DE HURTO**

- Una vez identificada la situación, la empresa debe dar conocimiento a la autoridad competente, teniendo en cuenta que debe responder los interrogantes ¿Qué, quien, cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué?, para que tomen las acciones necesarias y para que actúen con agilidad frente a dicha situación, procurando la recuperación de la mercancía.
- Es necesario que la empresa de transporte registre el denuncia ante las autoridades competentes, y mantenga informado al cliente de la situación.
- Todos los comprometidos en la situación, incluyendo el Controlador de Tráfico, deben dar una información detallada de lo sucedido para que la autoridad pueda actuar con propiedad en el caso.
- Con la asesoría del Controlador de Tráfico, se toman las decisiones pertinentes para cada situación.

En todos los casos anteriormente mencionados se debe dejar el registro en el formato FO-ASEG-036 INFORME DE SINIESTRO de la información que aplique:


NOTA: En caso de hurto se debe tener en cuenta: Cuando el tiempo de observación es corto y faltan rasgos sobresalientes, los principales puntos en qué concentrarse son: Edad, estatura, orejas y nariz. Los tatuajes llevados en partes visibles (Manos, cuello y cara) son muy importantes para la identificación.

La descripción tiene poco valor sin una observación completa, detallada, extensa y junto con una información clara concisa y exacta.

El obtener una descripción fiel de un sospechoso es un fundamento básico a seguirse en una investigación.

#### **5.6 EN CASO DE AMENAZA**

- El Controlador de Tráfico debe registrar la información pertinente a la amenaza en el formato FO-ASEG-038 LLAMADA DE AMENAZA TERRORISTA, de manera que se logre determinar su tipo y grado de impacto.
- El controlador de Tráfico debe coordinar con las autoridades, escoltas y puestos de control, de manera que cada uno de ellos tome las medidas correspondientes que prevengan o detengan la posible amenaza.

	<b>TITULO: PLANES DE CONTINGENCIA EN CARRETERA TIPO DE DOCUMENTO: INSTRUCTIVO</b>	<b>AREAS DE APLICACIÓN: PROCESOS OPERATIVOS Y DE SEGURIDAD</b>	<b>CODIGO DOCUMENTO IN-ASEG-006 HOJA 5 DE 6</b>	
---	---	--	---	---

- Debe existir permanente comunicación entre el vehículo, los escoltas y las autoridades, de manera que se impida la materialización de la amenaza.
- Este procedimiento debe ejecutarse hasta la entrega de la mercancía, o hasta que se verifique que la amenaza ha sido neutralizada.

En caso de llamada de aviso terrorista en las instalaciones, es necesario insistir en que el interlocutor informe sobre la ubicación de la misma o el tiempo promedio de su detonación.

De igual manera, se hace necesario en este mismo caso, que se le haga saber al interlocutor que las instalaciones se encuentran ocupadas por una gran cantidad de personas las cuales son completamente inocentes a sus expectativas.

Una vez haya colgado el interlocutor, la persona que recibió la llamada, debe registrar los datos que se encuentran en el formato FO-ASEG-038 LLAMADA DE AVISO TERRORISTA con el fin de lograr una mayor información sobre el asunto.

Una vez tenga la información del suceso, el área de Seguridad debe reportar el hecho inmediatamente a las autoridades de Policía, al cuerpo de Bomberos y a todos los directivos de la empresa.

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

Según los procedimientos de seguridad, la comunicación con el conductor está determinada por el plan de ruta en el software que se tiene para el Seguimiento y Control Vehicular, el cual permite conocer qué vehículos se encuentran retrasados en los puntos establecidos para el reporte, según tiempos y distancias.

En caso tal de no tener la ubicación del vehículo se inicia plan de búsqueda así:

- Comunicarse con el propietario del vehículo.
- Comunicarse con la familia.
- Informar al Asesor de Transporte.
- Informar al Director Comercial y Operativo.
- Activar los puestos de control.
- Realizar la búsqueda correspondiente tanto con personal de los puestos de control como las autoridades competentes).
- Informar al Jefe de Seguridad.
- Contactar al cliente, en caso de ser requerido.

Ante las situaciones de búsqueda y evasión de puestos de control, se aplicaran multas dependiendo de la gravedad.



## **5.8 EN CASO DE DETECCIÓN DE CONTAMINACIÓN (ACTIVIDADES SUBESTANDAR)**

Según los procedimientos de seguridad, al momento que se detecte un ilícito el conductor debe dar aviso al controlador de tráfico para seguir el proceso así:

- Solicitar al conductor del vehículo que se detenga en un lugar seguro.
- Dar aviso a las autoridades competentes.
- Dar aviso al Jefe de Seguridad, Director Comercial y Operativo y Asesor en Servicios de Transporte.

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

- Solicitar la mayor información posible sobre el hecho, a las autoridades.

	<b>TITULO:</b> <b>PLANES DE</b> <b>CONTINGENCIA</b> <b>EN CARRETERA</b> <b>TIPO DE</b> <b>DOCUMENTO:</b> <b>INSTRUCTIVO</b>	<b>AREAS DE</b> <b>APLICACIÓN:</b> <b>PROCESOS</b> <b>OPERATIVOS Y</b> <b>DE SEGURIDAD</b>	<b>CODIGO</b> <b>DOCUMENTO</b> <b>IN-ASEG-006</b> <b>HOJA 6 DE 6</b>	
---	---	--	---	---

- Enviar un funcionario del puesto de control más cercano, para recolectar las primeras versiones y de ser posible, tomar fotografías que confirmen el hecho.
- Enviar un funcionario de la agencia más cercana de MOTOTRANSPORTAMOS - MOTOTRANSPORTAR, para que se apersona del caso.
- Verificar posibles sitios y causas que facilitaron la contaminación.
- Dar aviso al cliente, para justificar el retraso en la entrega y determinar si se hace trasbordo o no.
- Si el conductor es dejado en libertad, tomarle versión escrita sobre lo sucedido

## 5.9 EN CASO DE ENFERMEDAD DEL CONDUCTOR O ESCOLTA

- Indicarle al conductor / escolta que ubique el centro asistencial más cercano, parqueando el vehículo en un lugar seguro.
- Si la enfermedad del conductor/ escolta requiere hospitalización se debe coordinar el reemplazo; ya sea solo conductor o trasbordo de mercancía, o con el proveedor de servicios de escolta para el reemplazo del éste.
- Informar al generador de la carga y a las autoridades competentes la razón de la demora o los cambios realizados según el caso.

## 5.10 BLOQUEO DE LA VÍA POR CAUSAS NATURALES O ACCIDENTALES:

- Establezca plenamente la información (Policía Vial, Frente de Seguridad Empresarial, Otras empresas de transporte).
- Dé instrucciones al conductor de no dirigirse al sitio obstruido.
- Establezca un sitio seguro para el vehículo y estudie la nueva ruta a seguir.
- Si el vehículo se encuentra dentro del bloqueo, dé instrucciones al conductor para que trate de salir de éste o encuentre un sitio seguro para ubicar el vehículo.
- Esté atento a las informaciones de las autoridades para dar instrucciones al conductor.
- Informe al cliente sobre la situación presentada.

## 5.11 BLOQUEO POR GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY:

- Esté pendiente de informaciones que suministren sobre la vía e informe oportunamente al conductor.
- Informe a la Policía Nacional, a los grupos antipiratería terrestre, Ejército, empresas transportadoras y Frente de Seguridad Empresarial para determinar pasos a seguir.
- Si confirma plenamente la información acerca de este tipo de bloqueo, dé indicaciones al conductor para evitar al máximo entrar al perímetro del bloqueo y ubicar el vehículo en sitio seguro.
- Si el vehículo se encuentra dentro del bloqueo, dé indicaciones al conductor para que no intente poner resistencia o pasar de largo. Dé instrucciones para que se someta a las solicitudes que hagan los delincuentes y en la medida de lo posible le informe sobre la situación.
- Luego de controlada la situación dé indicaciones al conductor para reanudar el viaje, elaborando un nuevo itinerario en el plan de ruta.

### NOTA:

En cualquiera de los eventos anteriores se contará con el apoyo de todos los puestos de control que se tienen en las diferentes rutas.