

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVOS.
  - 2.1. OBJETIVO GENERAL.
  - 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
3. ALCANCE.
4. MARCO LEGAL.
5. DEFINICIONES.
6. INFORMACIÓN GENERAL.
  - 6.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA SEDE PRINCIPAL.
7. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y SITUACIONES DE EMERGENCIAS.
  - 7.1. DESCRIPCIÓN PROCESO COMERCIAL Y LOGISTICO DE TESCARGA S.A.
    - 7.1.1. MACROPROCESO COMERCIAL Y MERCADEO.
    - 7.1.2. MACROPROCESO OPERACIONES LOGISTICAS.
  - 7.2. MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS.
    - 7.2.1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.
    - 7.2.2. ANÁLISIS DE RIESGOS Y VULNERABILIDAD.
    - 7.2.3. DISEÑO MATRIZ DE PLEIGROS Y RIESGOS.
8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS (PON´S).
  - 8.1. PON. COMPORTAMIENTO INDESEADO DEL CONDUCTOR – DESVIO DE LA RUTA.
  - 8.2. PON. ATRACO – HURTO DE MERCANCIA.
  - 8.3. PON. INCENDIO DE VEHICULO Y/O CARGA.
  - 8.4. PON. BLOQUEO DE LA VÍA.
  - 8.5. PON. CHOQUE – ACCIDENTE VIAL.
  - 8.6. PON. FALLAS MECÁNICAS.
  - 8.7. PON. EVENTOS NATURALES.
9. INVENTARIO DE RECURSOS PARA ATENCIÓN DE EVENTOS.
10. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.
11. DIRECTORIO ORGANISMOS DE SOCORRO.

## 1. INTRODUCCIÓN

TESCARGA S.A, es una empresa dedicada al transporte de carga extra dimensionada, extra pesada e indivisible y de difícil manejo de forma terrestre a nivel nacional, que presta sus servicios al sector de hidrocarburos, minero e industrial en general; empresa fundada por el Sr. Juan José Martínez Caro quien crea junto a su esposa Marina Mora de Martínez en Nov. De 1960 la empresa de transportes Juan J. Martínez & CIA Ltda, hoy día Transportes Especiales de Carga TESCARGA S.A, dirigida por la segunda y parte de la tercera generación.

TESCARGA S.A se ha caracterizado como una compañía responsable, apoyada siempre por un equipo de colaboradores idóneos en las áreas administrativas y operativas, cumpliendo con la normatividad que la legislación exige para prestar sus servicios.

Estamos registrados en el Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), entidad que nos vigila ante nuestros clientes en la Gestión de HSE, el cual emite la certificación RUC (Registro Único para Contratistas).

En las empresas existe la posibilidad que se presenten eventos que generen amenazas para las personas, instalaciones, maquinaria y equipos, con consecuencias dramáticas especialmente cuando no se tiene ninguna preparación para estas o en el peor de los casos, ni siquiera se sabe qué pueda suceder.

Por esto las empresas deben elaborar e implementar un plan de emergencias, que le permita atender una eventual emergencia en forma adecuada, con el fin de minimizar las consecuencias.

El presente documento presenta el análisis de resultados de los riesgos, el cual permitió definir las estrategias a seguir y los procedimientos operativos para las diferentes emergencias identificadas.

	<b>PLAN DE EMERGENCIAS</b>	Código: GOL - M - 002
		Versión: 1
		Fecha: 04 - 10 - 2018

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Orientar a todos los integrantes que componen la cadena logística de la empresa, en la aplicación de normas y procedimientos que permitan reducir los índices de siniestralidad por acción de la delincuencia o eventos ambientales, en el desarrollo de los servicios.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los peligros respecto a seguridad física, de las diferentes rutas intervenidas en los servicios prestados.
- Elaborar el inventario de recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos y financieros, tanto internos como externos, con que cuenta la empresa para atender los eventos que se puedan presentar al prestar los servicios.
- Identificar las amenazas, determinar la vulnerabilidad y definir niveles de riesgo frente a éstas.
- Estructurar proceso normalizado, para cada una de las amenazas identificadas respecto a seguridad física.

## 3. ALCANCE

El presente manual aplica para todas las operaciones de transporte de carga, realizadas en **TESCARGA S.A** a nivel nacional, tanto para personal directo y contratista.

## 4. MARCO LEGAL

- Circular externa 000011 de 2011.
- Circular externa 000006 de 2012.
- Resolución 067 de 2016.
- Resolución 074854 de 2016.
- Resolución 15 de 2016.

## 5. DEFINICIONES

AEO: Optimización de eficiencia de activos.

BASC: Business Alliance for Secure Commerce. Es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales.

FLETE: El término puede hacer referencia al precio del alquiler de transporte, a la carga que se transporta o al vehículo utilizado.

LA NORMA BASC: Esta norma constituye un marco general para la implementación del Sistema de gestión en control y seguridad, con la cual las organizaciones Utilizando una metodología de procesos, planearan, implementaran, verificaran y tomaran las acciones necesarias en procura de mejorar su sistema de gestión en control y seguridad de una manera eficaz.

MATRIZ DE RIESGOS: Es una herramienta de control y de gestión que es utilizada para identificar procesos y definir su criticidad de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia y al impacto o consecuencia asociada.

NORMA NTC ISO 28000:2008: Esta norma busca la seguridad en la cadena de suministro de una empresa con actividad logística. Puede ser aplicad en organizaciones pequeñas, mediana o grandes.

OUTSOURCING DE CARGA: En la actualidad, el Outsourcing de trasporte es la mejor solución del mercado, diferenciándose de otros modelos, por permitir al usuario poder tercerizar completamente el servicio y acceder de forma casi inmediata, al uso de uno o más vehículos, por un tiempo determinado sin contratos a largo plazo. Brinda: Asistencia y desarrollo integral en tercerización de procesos.

RUNT: Registro Único Nacional de Tránsito.

SAQUEO: Es la toma o apoderamiento de bienes ajenos por la fuerza.

HURTO: Apoderamiento de un bien ajeno pero sin utilizar la fuerza.

AVERÍA: Daño o deterioro en algún tipo de mercancía que impide la utilización de la misma.

GPS: Sistema de rastreo y monitoreo de forma satelital para vehículos, personas o cosas.

**RIESGO:** Es la vulnerabilidad que se tiene a la ocurrencia de un evento asociado a consecuencias negativas.

**PELIGRO:** Posibilidad de ocurrencia de un acto dañino.

**INCIDENTE:** Es un suceso que inesperadamente puede afectar el desarrollo de una empresa, proyecto o negocio sin estar necesariamente directamente relacionado o asociado con ello. El incidente puede dar lugar a un accidente.

**ACCIDENTE:** algo que sucede de forma inesperada y sin intención y que genera muerte, enfermedad, lesión o daño a un ser vivo o a una cosa.

**CARGA:** Mercancía que el cliente necesita transportar y que la empresa transportadora movilizará con los recursos previamente planeados y establecidos y bajo una negociación previamente acordada.

**PLAENACIÓN:** Determinar objetivos de un negocio, empresa o acción a realizar y gestionar recursos para alcanzarlos de forma eficaz. Esto se hace antes de iniciar cualquier proceso.

**DOCUMENTACIÓN:** conjunto de documentos de carácter oficial, auditable que sirve para soportar o acreditar una información.

**CLIENTE:** Es quien accede al servicio por medio de una negociación técnica y financiera con un proveedor.

**FORMATO:** Información o procedimiento de un sistema de gestión que debe tener un objetivo claro y debe ser diligenciado.

**REGISTRO:** Es el formato debidamente diligenciado que servirá como evidencia de algo y es de utilidad en el sistema de gestión para realizar los análisis asociados.

**DISEÑO:** Es un bosquejo de forma mental o material que se realiza previo a la producción de algo.

**REMESA:** Documento que contiene la información del cliente, de la carga a transportar y las condiciones de la negociación. Es el soporte para cobrarle al cliente.

**MANIFIESTO:** Documento que contiene la información cualitativa y técnica del vehículo, del conductor y del administrador o tenedor del vehículo. Documento por



## PLAN DE EMERGENCIAS

Código: GOL - M - 002

Versión: 1

Fecha: 04 - 10 - 2018

medio del cual el conductor le cobra a la empresa transportadora de carga, su servicio prestado.

**POLIGRAFO:** Es un instrumento utilizado como detector de mentiras que mide y analiza la veracidad de la información proporcionada por una persona y arroja resultados según los requerimientos del cliente que contrata el servicio.

**AUDITORÍA:** Es un proceso cuya función es revisar, analizar y evaluar el sistema de gestión, con el fin de certificarlo bajo la norma ISO 28000 enfocándolo siempre a una mejora continua.

**VPN:** Valor presente Neto.

**TIR:** Tasa Interna de Retorno.

### 6. INFORMACIÓN GENERAL

TESCARGA	
Actividad Económica	Transporte de carga extra dimensionada y extrapesada de forma terrestre a nivel nacional
Representante Legal	David Raul Martinez Mora
Responsable del Programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	Luis Guillermo Sánchez Jaimes
Dirección	Calle 15 A #123 - 79
Ciudad	Bogotá
Teléfonos	379 12 40
ARL	SURA
Clase de riesgo	I - IV
Total de personas	19 (Operativas) – 12 (Administrativas)
Horario de Trabajo	Lunes a Viernes 7:30 am – 5:00 pm Sábados 7:30 am – 12:00 pm.

## 6.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA SEDE PRINCIPAL

Norte	Parqueadero La Nacional
Sur	Bodega HB
Oriente	Carrera 123
Occidente	Inversiones IGL

## 7. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y SITUACIONES DE EMERGENCIAS

Una empresa de transporte de carga terrestre, está expuesta a ciertos riesgos que comprometen su patrimonio y que se derivan de la naturaleza de la prestación del servicio, (una empresa de transporte de carga, debe responder por la carga que transporta y al exponerse la carga, la empresa tiene comprometido su patrimonio) tales como:

Riesgos por el entorno:

- Daños por agua lluvia o de mar.
- Condensación.
- Alta humedad.
- Inundación o drenajes inadecuados.
- Cambios de temperaturas.
- Contaminación (olores o sustancias incompatibles).

Estos riesgos que se corren al transportar una carga debido a los cambios del entorno, no se pueden eliminar, pero si se pueden mitigar.

Riesgos por manipulación:

- Rotura.
- Derrame o aplastamiento.
- Almacenamiento inadecuado.
- Negligencia o inexperiencia en el manejo.
- Equipo inadecuado o en mal estado.

Para este tipo de riesgo es necesario tomar medidas de control por parte de la empresa de transporte, quien es la única responsable en garantizar que esto no ocurra. Para ello existen medidas basadas en normas de seguridad que explicaremos con detalle el cuerpo de este trabajo.

## Riesgos en el transporte:

- Falta de estabilidad de la carga que hace que se mueva o balancee.
- Vibraciones, saltos, huecos, choques, etc.
- Turbulencias.
- Riesgos por contaminación o fuego generado por incompatibilidad de las cargas
- Impacto contra muelles de cargue.
- Aceleración frenado.
- Hurto y saqueo.

Estos riesgos afectan enormemente la seguridad de la carga transportada y están asociados al estado de las carreteras, la prudencia del conductor y los sistemas de control y monitoreo de la carga para evitar ser robada, Estos, al igual que los riesgos anteriormente nombrados, también pueden mitigarse aplicando normas de seguridad que disminuyan las probabilidades de falla en la operación de transporte de carga terrestre.

Hay otros riesgos relacionados con la inseguridad de los puestos de control, donde normalmente operan otro tipo de negocios y no hay medidas de seguridad para que el conductor se registre mientras el carro con la carga permanezcan seguros. Por lo anterior, este trabajo se centrará en el diseño de un sistema de seguridad y control que permita la mitigación de los riesgos anteriormente citados. Todas las empresas de transporte de carga terrestre se ven implicadas directamente en dichos riesgos. Aunque hablar de eliminar los riesgos en esta operación es imposible, es necesario aplicar todas las medidas existentes para garantizar la seguridad en esta operación, mitigando la mayor cantidad de riesgos posibles.

## 7.1. DESCRIPCIÓN PROCESO COMERCIAL Y LOGÍSTICO DE TESCARGA S.A





**7.1.1. MACROPROCESO: COMERCIAL Y MERCADEO**

El proceso de comercial y mercadeo en TESCARGA S.A consiste en hacer una investigación en el mercado, para conocer las empresas que están dentro del sector de TESCARGA, es decir, empresas cuya necesidad sea transportar carga extra dimensionada y extrapesada a nivel nacional. Una vez se tengan los datos de estas empresas, se procede a revisar el estado actual de las mismas por medio de la lista Clinton, posterior se solicitan citas para hacerles una presentación del servicio y el diferenciador de TESCARGA S.A con respecto al resto de competidores.

La idea en esta presentación comercial es convencer al cliente de que el servicio de transporte no se trata únicamente de garantizar seguridad, este es sólo un paso del proceso, la idea es mostrarles una cadena logística estructurada, se les garantiza una excelente relación y respuesta con posibles soluciones en caso de problemas. El valor agregado se muestra con la parte de consultoría que si el cliente desea, puede tener y es la ventaja que da tener expertos gerenciando la operación.

Una vez se logre convencer al cliente de negociar con TESCARGA S.A, se programan visitas periódicas para hacer seguimiento del servicio prestado y así mismo darles la importancia y el respeto que tienen como cliente

**PROCESO****a) PLANEACIÓN DE MERCADEO Y VENTAS****DESCRIPCIÓN:**

En este paso, se estudian los posibles clientes en el mercado con las características requeridas por TESCARGA S.A, se identifica el tipo de carga que TESCARGA S.A puede transportar y posteriormente una vez se tengan identificados dichos clientes, se procede a planear las estrategias para llegarles de acuerdo con sus necesidades y a las ventajas que tiene TESCARGA S.A sobre los competidores. Es en este paso donde se segmenta el mercado y se contacta a los clientes potenciales con el fin de obtener citas para presentar la empresa y sus capacidades y asimismo poder identificar la necesidad puntual del cliente y los recursos necesarios para ejecutar la operación de transporte de forma correcta de acuerdo con sus requerimientos. Estos clientes potenciales deben ser aquellas empresas que tengan una necesidad de transportar carga extra dimensionada y/o extrapesada de forma terrestre a nivel nacional por las diferentes rutas de Colombia.

**b) VISITAR A CLIENTES POTENCIALES****DESCRIPCIÓN:**

El objetivo de la primera visita al cliente es dar a conocer la empresa, sus ventajas y capacidades y establecer el contacto para requerimientos específicos que se presenten en la empresa del cliente. Es esta la oportunidad para brindar toda la información competitiva de TESCARGA S.A a los clientes. Este no es el único contacto que se tiene con el cliente potencial, después de esta primera visita se hacen llamadas o correos electrónicos de seguimiento, con el fin de identificar oportunidades de negocio.

#### c) NEGOCIAR CON EL CLIENTE

##### DESCRIPCIÓN:

En el caso de que se presente un requerimiento de transporte de carga por parte del cliente y se establezca el contacto con TESCARGA S.A, se procede a negociar según los precios del mercado, el requerimiento del cliente en cuanto a tipo de carga a transportar, tiempo en que necesita que sea transportada, ruta en que se debe transportar, disponibilidad de carros y conductores, para realizar el servicio, etc.

#### d) SEGUIMIENTO

##### DESCRIPCIÓN:

El proceso de venta no acaba en el cierre de negocios, ya que al ser una empresa que vende el concepto de servicio de transporte de carga terrestre, debe hacerle seguimiento a toda la operación y en caso de que se presente un problema, es el proceso de Comercial y Mercadeo el encargado de atender y mejorar la planeación para evitar cometer los mismos errores y mejorar continuamente el servicio. Para ello se hacen visitas periódicas a los clientes, con el fin de conocer su satisfacción acerca de los servicios ejecutados por TESCARGA S.A, mantener el contacto para otras necesidades que se presenten y siempre buscar una mejora en la calidad del servicio.

### 7.1.2. MACROPROCESO: OPERACIONES LOGÍSTICAS

Siendo TESCARGA S.A una empresa de servicio de transporte de carga terrestre, es el proceso logístico quizá el más importante, ya que desglosa una serie de pasos que tienen que efectuarse para poder cumplirle al cliente con el servicio previamente negociado. El transporte de carga terrestre empieza con la planeación de recursos necesarios para ejecutar dicho transporte y desencadena toda una cadena logística que debe finalizar en la satisfacción del cliente con el servicio prestado. La operación de transporte de carga terrestre, tiene implícitos muchos riesgos en cada paso, es por ello que debe ejecutarse de forma segura y de acuerdo a lo descrito a continuación.

**PROCESO****a) PLANEAR LA OPERACIÓN****DESCRIPCIÓN**

Cuando el proceso comercial y mercadeo cierra un negocio, ya empieza la planeación en el área de operaciones. Dicha planeación consiste en definir de acuerdo con el tipo de servicio solicitado, los recursos necesarios para ejecutar correctamente la operación que fue contratada. Al hablar de recursos, se quiere hacer referencia a las personas involucradas, tipo de vehículos requerido para transportar la carga del cliente, el dinero para llevar a cabo la operación, etc. De acuerdo con el tipo de servicio requerido que es bastante variable; se deben establecer las responsabilidades de las partes y empezar a buscar los recursos necesarios para el servicio, esta planeación se plasma en el formato \_\_\_\_\_. Mientras en el siguiente paso es conocer los peligros existentes en la ruta a seguir y así mismo asesorar al cliente en la mejor para un servicio seguro, se procede a realizar la inspección de vía.

**b) INSPECCIÓN DE VIA****DESCRIPCIÓN**

TESCARGA S.A, cuenta con un instructivo para la ejecución de inspecciones de vías “Instructivo Realización Inspecciones de Vías y Áreas de Operación” con código: HSEQ – I – 008, documento que relaciona el paso a paso para realizar una inspección de vía seguro, destacando los peligros existentes en la ruta a seguir. A continuación, se menciona la inspección de las vías desde Galapa (Atlántico) hasta La Mina (Albania – Guajira), para el cliente Cerrejon. (Anexo inspección de vía).

**c) VERIFICACIÓN ESTADO Y DISPONIBILIDAD DE LA FLOTA VEHICULAR****DESCRIPCIÓN**

Paralelo a la actividad de inspección de vía, el Depto. Logística, verifica el estado y disponibilidad de vehículos con la ayuda del Depto. Taller y Mantenimiento, donde el Gestor Control Flota Vehicular le enseña al Coordinador de Operaciones Logísticas, que vehículos según los requerimientos del cliente se encuentran:

- Disponibles
- En mantenimiento.

- Varados.

El Coordinador de Operaciones Logísticas, con su matriz control de servicios, sabe la ubicación de cada uno de los vehículos que compone la flota vehicular de la empresa, para así mismo ubicar el vehículo que según requerimientos del cliente se encuentre más cerca al lugar del inicio del servicio.

NOTA: Llegado el caso la flota vehicular propia de la compañía no esté disponible en su momento para prestar el servicio, se procede a realizar solicitud de necesidad al subproceso de compras logísticas, departamento encargado de la contratación de flota vehicular bajo requerimientos del cliente.

Este subproceso ejecuta varias actividades para garantizar un buen servicio y mantener la buena imagen de la empresa donde:

1. Basado en una base de datos sólida, se busca el contratista que cumpla con requerimientos internos y del cliente.
2. Se realiza el primer acercamiento, donde se le envía por vía correo los requerimientos.
3. Se recepciona toda la documentación necesaria para el servicio entre esta:
  - Cámara de comercio actualizada
  - Rut actualizado.
  - Copia cédula de ciudadanía del Representante Legal.
  - Carta apertura de cuenta bancaria.
  - Hoja de vida del personal que realizará el servicio.
  - Copia cédulas de ciudadanía de las personas que realizará el servicio.
  - Copia de la licencia de conducción del conductor.
  - Copia certificado curso de manejo defensivo.
  - Copia certificación de cuadro de vacunas del personal que realizará el servicio.
  - Copia del certificado de aptitud médico de las personas que prestaran el servicio.
  - Copia de la planilla cancelación de seguridad social (ARL – EPS – AFP) de las personas que prestaran el servicio.
  - Copia de la tarjeta de propiedad del vehículos a contratar.
  - Copia de la certificación tecnomecánica y gases contaminantes del vehículo.
  - Copia del SOAT.
  - Copia de la póliza de responsabilidad civil y extracontractual.
  - Copia de la inspección de luz negra realizada a quinta rueda y amarres.

4. Si el contratista cumple con lo mencionado anteriormente, se procede a seguir con el proceso, que consiste en verificación de antecedentes y estado de infracciones viales de las personas que prestaran el servicio; por medio de la lista Clinton, página de procuraduría general de la nación, página de la policía nacional y páginas del RUNT y SIMIT.
5. Posterior a la verificación de antecedentes e infracciones viales, se procede a la negociación del servicio, según tarifas otorgadas por el Depto. Comercial y Mercadeo de la empresa.
6. Al llegar a una negociación, se realiza contrato u orden de servicio, para oficializar el mismo.
7. Por último, se gestiona el anticipo según negociación y se enseña al Coordinador de Operaciones Logísticas el contratista para el servicio.

#### d) CREAR EL VEHÍCULO EN MATRIZ CONTROL

##### DESCRIPCIÓN

TESCARGA S.A, mantiene una matriz control para sus contratistas, donde registra la documentación, planillas, datos de vehículos y conductores. Una vez el vehículo y el conductor fueron aprobados por el departamento de compras logísticas, se procede a “crearlos” en dicha matriz, esto hace referencia a documentar todas las características del vehículo, sus antecedentes, toda la información del conductor, del propietario y del tenedor o administrador del vehículo.

Esto se hace para ir alimentando este sistema como una base de datos para posteriores requerimientos, aunque cada vez que se haga una negociación con un cliente así el vehículo y el conductor estén ya creados en el sistema, se deben verificar los antecedentes para evitar riesgos.

#### e) ASEGURAR LOS RIESGOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE:

##### DESCRIPCIÓN

Los seguros, se manejan de forma tercerizada a través de una empresa corredora de seguros llamada CORRECOL, quienes se encargan de tramitar las diferentes pólizas requeridas en la empresa. A continuación, se describen las diferentes pólizas que se manejan en TESCARGA S.A con las respectivas aseguradoras:

Póliza de Responsabilidad Civil Contractual: Esta póliza se maneja a través de \_\_\_\_\_ y cubre el riesgo de la prestación del servicio de transporte. Es una póliza que debe tener el transportador como tal, en este caso TESCARGA S.A. Esta póliza va atada a una serie de restricciones que clasifican el riesgo de la carga según la siniestralidad y de acuerdo a dicha clasificación hay también una serie de instrucciones para ejecutar el servicio; en el caso de no cumplir con las instrucciones hechas, la compañía aseguradora no asume la responsabilidad en caso de un siniestro.

Póliza de mercancías: Esta póliza también se maneja con \_\_\_\_\_ y cubre la carga como tal. En la mayoría de los casos, el cliente tiene asegurada su carga, pero en el caso de no tener este seguro, TESCARGA S.A les vende la póliza a través de \_\_\_\_\_. Esta póliza cubre la carga y al igual que la póliza de Responsabilidad Civil, también va atada a una serie de restricciones y clasificaciones de riesgo con respecto a la carga. Lo aconsejable es interrelacionar ambas pólizas y sus restricciones e instrucciones y al momento de ejecutar la operación, hacerlo de acuerdo a la más estricta para cubrir de forma segura tanto la operación como la carga. Por otro lado, en TESCARGA S.A, también se maneja una póliza de Responsabilidad Civil por daños a terceros y otra por accidentes personales. Estas pólizas cubren todos los daños a terceros o accidentes que tenga el conductor mientras realiza la operación de transporte. Es indispensable estar amparado con esta póliza, por eso de manera obligatoria se le exige al conductor contratista para cubrir la operación.

#### **Póliza del vehículo (OJO)**

#### **f) PRESUPUESTO PARA EL SERVICIO.**

##### **DESCRIPCIÓN**

El Gerente de Operaciones Logísticas y el Coordinador de Operaciones Logísticas, como parte de la planeación, ejecutan un presupuesto de gastos operacionales, para pasar a la Gerencia Financiera y Administrativa de la empresa y dé su aprobación.

#### **g) ALISTAMIENTO FLOTA VEHICULAR.**

##### **DESCRIPCIÓN**

Teniendo presente la disponibilidad y ubicación de la flota vehicular, el Gestor Control Flota Vehicular, inicia a realizar los requerimientos necesarios para tener la flota vehicular lista para el servicio, entre estas actividades:

- Cotizaciones de repuestos.
- Cotizaciones de servicios de mantenimiento.
- Adquisición de repuestos.
- Contratación de técnicos para el mantenimiento.

#### h) ASIGNACIÓN RECURSO HUMANO

##### DESCRIPCIÓN

El Depto. Gestión de Talento Humano (GTH), tan pronto se entera oficialmente del servicio a prestar, enseña a la Gerencia y Coordinación de Logística, que personal está disponible para el servicio, teniendo presente:

- Personal incapacitado.
- Personal en vacaciones.
- Personal en descanso.
- Personal en permiso.
- Personal disponible.
- Personal con restricciones médicas.

#### i) GENERAR ANTICIPO PARA EL CONDUCTOR

##### DESCRIPCIÓN

El coordinador operaciones logísticas, teniendo presente el presupuesto realizado para el servicio, solicita anticipo para cada una de las personas que realizaran el mismo, esta solicitud la realiza a los Departamentos de GTH y Financiero.

Dinero que se consigna a cada una de las cuentas bancarias.

#### j) DESPACHO DE VEHICULOS HACIA EL INICIO DE SERVICIO

##### DESCRIPCIÓN

Al tener lista la planeación del servicio, los vehículos en buenas condiciones mecánicas y el personal con su anticipo, se procede al despacho de vehículos hacia el inicio del servicio donde el conductor antes de iniciar marcha debe realizar las siguientes actividades:

- Realizar la inspección del vehículo, cumpliendo con el documento "Procedimiento de Inspección de Flota Vehicular" con Código: HSEQ - D – 004, y dejando plasmada dicha actividad en el formato "Inspección de Vehículos" con Código: HSEQ - F – 006.

- Realizar el análisis seguro de trabajo y permiso de trabajo en el formato “Permiso de Trabajo y AST” con Código: HSEQ - F – 061.
- Realizar el Gerenciamiento del Viaje en el formato “Gerenciamiento del Viaje” con Código: GOL-F-020.

**NOTAS:**

- El conductor debe hacer llegar los anteriores registros al coordinador de operaciones logísticas, a la ciudad de Bogotá.
- El coordinador de operaciones logísticas, por medio de correo electrónico, reporta al cliente, datos del conductor y vehículo que prestaran el servicio, bautizando dicho servicio con un código “Item”.

**k) RECEPCIÓN DE LA CARGA****DESCRIPCION**

Cuando el conductor llega al sitio de cargue o inicio del servicio, lo primero que realiza, es el reporte de llegada al coordinador de operaciones logísticas, el conductor debe seguir protocolos de seguridad del cliente y esperar ordenes de cargue.

El coordinador de Operaciones Logísticas realiza segundo reporte al cliente vía correo electrónico, informando la llegada del conductor y vehículo solicitado, incluyendo fotografía de ubicación reportada por el GPS.

**INSPECCIÓN DE LA CARGA****DESCRIPCION**

El conductor antes de carga el vehículo, realiza una inspección a la carga y dentro de esta inspección verifica medidas. (alto, ancho y largo).

**l) CARGUE DE VEHICULO****DESCRIPCION**

Antes de cargar el vehículo como tal, el conductor debe asegurarse de recibir la mercancía completa y en las condiciones acordadas con el cliente, para comprobar el estado de esta, en caso de presentarse alguna irregularidad, es necesario hacer un registro fotográfico de la carga antes de iniciar el viaje y escribir sus observaciones en la remesa, las cuales deben firmarse en el punto de carga. Después de esto y con los cuidados necesarios de acuerdo con el tipo de carga, se procede a cargar el vehículo si el servicio contratado por el cliente incluye la manipulación de la carga por parte del conductor y si la responsabilidad de TESCARGA S.A empieza desde este punto. Para ello es necesario que el conductor tenga los cuidados necesarios de acuerdo con el



tipo de carga, adecúe el tráiler de tal manera que se pueda acomodar la carga sin ningún problema y una vez tenga la mercancía cargada, debe dejarla asegurada con los amarres correctos y suficientes de forma segura para el transporte. Este es quizá uno de los pasos más riesgosos en una operación de transporte de carga, porque la manipulación de esta puede maltratarla o dañarla.

#### m) DESPACHO DE LA CARGA

##### DESCRIPCIÓN

El despacho de solicitud del servicio está conformado por las siguientes actividades: dar una serie de instrucciones al conductor y generar documentos de soporte (la remesa y el manifiesto). La remesa es el documento donde se describe la mercancía a transportar, las condiciones en que se hizo la negociación con el cliente y algunas observaciones hechas por el conductor al momento de cargar; este es el soporte de entrega de mercancía con el que TESCARGA S.A le cobra al cliente en el tiempo acordado una vez se realice el servicio y el conductor debe asegurarse que la firmen el delegado del cliente cuando la reciben en el lugar de destino.

El manifiesto es un documento que contiene todos los datos del vehículo, del conductor y el número de remesa.

NOTA: Con este documento, el conductor contratado le cobra a TESCARGA S.A su servicio. Este manifiesto lleva consigo un “anexo al manifiesto” que son todas las multas que se le pueden llegar a generar por incumplimiento.

#### n) TRANSPORTE DE LA CARGA

##### DESCRIPCIÓN:

Una vez cargado el vehículo, el conductor emprende el viaje por la ruta indicada. En este paso el conductor debe estar alerta a los factores de seguridad de la carretera, debe estar en constante comunicación con el coordinador de operaciones logísticas de la empresa, para reportar su ubicación y el estado del viaje, si todo marcha bien o si hay alguna novedad. Debe estar atento a los puestos de control descritos en el análisis de Gerenciamiento del Viaje realizado antes de emprender el viaje.

NOTA: Para los conductores contratados, estos deben también tener claras sus responsabilidades en la operación contratada y tener los cuidados necesarios para poder transportar de forma correcta la mercancía.

#### o) SEGUIMIENTO DURANTE EL TRANSPORTE.

##### DESCRIPCIÓN

Desde el momento que el conductor se presenta en las instalaciones inicio del servicio dadas por el cliente, en dicho instante inicia el seguimiento del servicio y reporte al cliente.

Tan pronto cargue y se de vía libre para iniciar su desplazamiento, se realiza otro reporte al final del día, mencionando pernoctación y posibles novedades presentadas durante el cargue y despacho de la carga.

Al inicio del siguiente día, el coordinador de operaciones logísticas, después de realizar llamada al conductor y verificar por el GPS ubicación del tracto camión con carga, realiza reporte al cliente por medio de correo electrónico siguiendo la trazabilidad de correos anteriores.

Durante el transcurso del día, el coordinador de operaciones logísticas mantiene comunicación vía celular con el conductor, ya sea por llamada directa o por medio del WhatsApp.

#### p) ESTABLECER CONTACTO CON LA PERSONA QUE RECIBE LA CARGA

##### DESCRIPCIÓN

Cuando el conductor llega al lugar de destino con la mercancía, se comunica con el coordinador de operaciones logísticas por vía celular o WhatsApp, para reportar su llegada al sitio de descargue.

El coordinador de Operaciones logísticas reporta inmediatamente al cliente la llegada de la carga, para así mismo se de a conocer los datos de la persona encargada de recibir la carga por parte del cliente.

#### q) DESCARGAR EL VEHÍCULO

##### DESCRIPCIÓN

El conductor cuando recibe la orden de ingreso al sitio de descargue ubica el vehículo en el sitio indicado por el cliente y procede a cumplir órdenes de seguridad del lugar. Posterior retira los amarres (cadenas y raches), con los que viene asegurada la carga para proseguir con el descargue.

#### r) FIRMA DE LA REMESA

##### DESCRIPCIÓN:

Estando en piso la carga, el cliente y el conductor realiza inspección de la carga, para verificar anomalías y posterior se firma la remesa del servicio.

Es responsabilidad del conductor, una vez se descargue la mercancía, hacer firmar la remesa por el representante del cliente que recibe la mercancía en el

destino final. Ya que este es el comprobante que utiliza TESCARGA S.A para cobrarle al cliente que contrató el servicio. Si se llegase a presentar algún desacuerdo con el estado en que se recibe la mercancía, el representante del cliente debe poner sus observaciones y se establecen responsabilidades de lo ocurrido, dejando evidencia fotográfica.

## **7.2. MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS**

La movilización o transporte de mercancías es un aspecto clave en la cadena de abastecimiento desde el proveedor hasta el cliente, y de este proceso depende que la entrega se haga de manera oportuna y satisfactoria.

Además es importante destacar que las empresas transportadoras de carga asumen riesgos desde el momento del cargue, durante la movilización y el descargue de las mercancías en su destino final: los cuales pueden ser directos, daño parcial o total de la mercancía, tiempos largos de entrega, pérdida total de la carga; o indirectos.

También cabe resaltar que en el mercado competitivo que existe en el sector de transporte de carga terrestre, el hecho de no contar con un sistema de gestión en seguridad, que garantice la eficiencia y el cumplimiento en las operaciones, representa un riesgo de oportunidad considerable, es decir, una empresa que no cuente con una eficiente gestión de riesgos está expuesta a pérdida de imagen en el sector o la pérdida de cuota de mercado (un cliente importante) o lo que es peor, la desaparición de la misma en el mercado, es por eso que este documento busca principalmente estructurar un sistema de gestión que garantice buenas prácticas en la operación y minimice los riesgos asociados a la misma, apuntándole así a la mejora continua en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, Para la estructuración de la matriz de riesgos es importante tener en cuenta la naturaleza de los mismos, la probabilidad de ocurrencia, las consecuencias relacionadas y las recomendaciones para mitigarlos.

### **7.2.1. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS**

En esta etapa se determina la fuente de origen de los riesgos, los sujetos sobre los que pueden incidir y el posible efecto que podrían tener sobre los mismos. Para lograr lo anterior, inicialmente se realizó una inspección de vía y se agruparon los riesgos en grupos diferentes según su naturaleza y luego se estimaron las posibles consecuencias relacionadas con los riesgos establecidos.

Grupo de sujetos

Se identifican todos los sujetos que de alguna manera están expuestos a ser afectados por cualquier evento que se materialice y que los afecte negativamente, ya sea en la salud, en la integridad física o psicológica, si se trata de personas, o bien, el daño, destrucción total o parcial, si se trata de bienes de la empresa, o de bienes de terceros.

Cada uno de los activos o sujetos que intervienen los riesgos se clasifican en una serie de grupos que se definen a partir de las actividades desarrolladas por la empresa. Estos sujetos pueden agruparse así:

- Personal Propio
- Activos Materiales
- Activos Inmateriales
- Activos de Terceros

#### Fuentes de riesgo – amenazas

Con base en la información histórica de la empresa y del personal involucrado directamente en los procesos de cargue, movilización y descargue, se han podido identificar los riesgos y consecuencias más representativos para las operaciones. De acuerdo con las operaciones que se han señalado (Cargue, movilización y descargue) y para facilitar el análisis, los riesgos identificados se agruparon de la siguiente forma:

#### Derivados del vehículo transportador y del transporte:

- Incendio, explosión, impacto con otros vehículos, eventos generados por frenaje y aceleración inadecuados, oscilación en las curvas, vibración, volcamiento, derrumbamiento, caída al vacío o desde el vacío.
- Eventos generados por: falla del motor, falla de frenos, falla de la dirección del vehículo, falla de las llantas por desgaste, avería o rotura de las piezas del vehículo.
- Eventos generados por comportamiento del Conductor: acción, omisión, negligencia, efectos del estrés.
- Manejo de la Carga: efectos de un cargue o descargue inadecuado, empuje y arrastre inapropiado, caídas de la carga, mal asegurada.

#### Derivados de hechos externos:

- Rayo, inundaciones y tempestades, derrumbes y arrastrada de puentes, terremoto; atraco o robo, falta de entrega, mal estado de las carreteras y vías públicas, explosión o incendio en algún predio, asonada, rebelión, terrorismo, motín, conmoción civil, actos de huelguistas.

Derivados de la naturaleza del bien movilizado:

- Bienes sin empaque: hurto, saqueo, avería
- Naturaleza de la carga: avería
- Clases de empaque: derrame, evaporación, avería.

### 7.2.2. ANÁLISIS DE RIESGOS Y VULNERABILIDAD

Después de identificar los riesgos inherentes, entendiéndose estos como las eventualidades por las cuales la empresa no pueda cumplir con uno o más de los objetivos, se procede a evaluar por medio de unas matrices, su criticidad y su probabilidad de ocurrencia, con el fin de diseñar planes de acción enfocados a la mitigación, prevención y monitorización de los mismos.

La valorización del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el efecto en los resultados; puede efectuarse en términos cualitativos o cuantitativos, dependiendo de la importancia o disponibilidad de información.

### 7.2.3. DISEÑO DE LA MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS

Con base en lo anterior se considera que la matriz de riesgos constituye una herramienta clave en el diseño del sistema de gestión en seguridad para la empresa TESCARGA S.A, debido a que la misma permite efectuar una evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos existentes en el transporte de carga extra dimensionada y extrapesada.

Por lo anterior la empresa aplica una metodología interna, teniendo presente los peligros hallados, su consecuencia y probabilidad, para por último obtener la magnitud del riesgo asociado.

CONSECUENCIA	
0 - 1	BAJO
2 - 3	MEDIO
4 - 5	ALTO

PROBABILIDAD	
0	Nunca ha ocurrido
1	Puede ocurrir una vez al año
2	Suceso que no ocurre a menudo
3	Puede ocurrir una vez en cuando
4	Ha ocurrido una vez en el año
5	Ha ocurrido

MATRIZ IDENTIFICACION DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS								
CONSECUENCIA PELIGROS	PERDIDA DE LA MERCANCIA	DETERIORO DE LA MERCANCIA	ATENTA INTEGRIDAD DE PERSONAS	PERDIDA DEL VEHÍCULO	MUERTE OCUPANTES DEL VEHÍCULO	SUMA (CONSECUENCIA)	PROBABILIDAD	RIESGO
<b>Derivados del vehículo y conductor</b>								
Incendio y/o explosión.	1	1	1	1	1	5	0	0
Choque (colisión).			1		1	2	4	8
Frenadas y/o aceleraciones bruscas.			1			1	2	2
Volcamiento.		1	1		1	3	0	0
Fallas mecánicas del vehículo.			1		1	2	3	6
Desgaste de llantas.			1		1	2	0	0
Comportamientos indeseados del conductor	1	1	1	1	1	5	3	15
Caída de la carga	1	1	1			3	0	0
<b>Derivados de hechos externos</b>								
Eventos naturales			1		1	2	3	6
Derrumbes			1		1	2	3	6
Atraco, robo o hurto de la mercancía	1			1	1	3	5	15
Explosión o incendio en algún predio	1	1	1	1	1	5	3	15
Asonada, rebelión	1	1		1		3	0	0
Terrorismo, motín	1	1		1	1	4	0	0
Conmoción civil	1	1	1			3	3	9
Actos de huelguistas	1	1				2	3	6
Bloqueo por grupos al margen de la ley (subversión, paramilitares o delincuencia común)	1				1	2	0	0
Bloqueo de la vía por causas naturales o accidentales	1					1	1	1
Saqueo de la carga	1	1				2	0	0
Secuestro vehículo y rehenes				1	1	2	0	0

Como se puede evidenciar en la matriz, existen riesgos altos y medios que se deben controlar, para los cual la empresa implementa los siguientes PON'S:

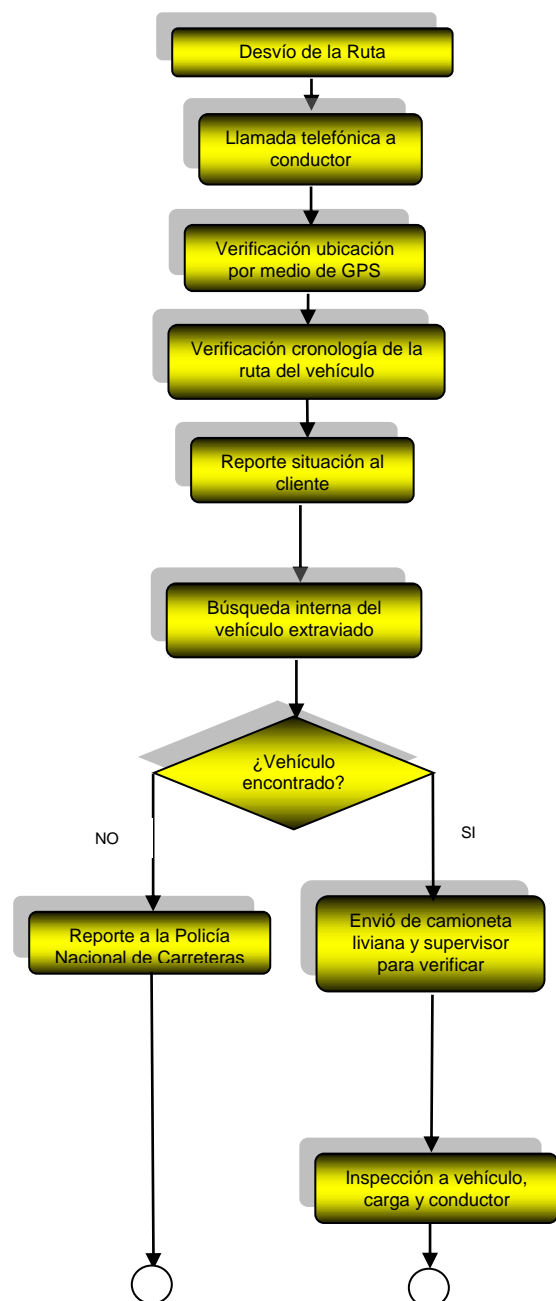
## 8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALIZADOS (PON's)

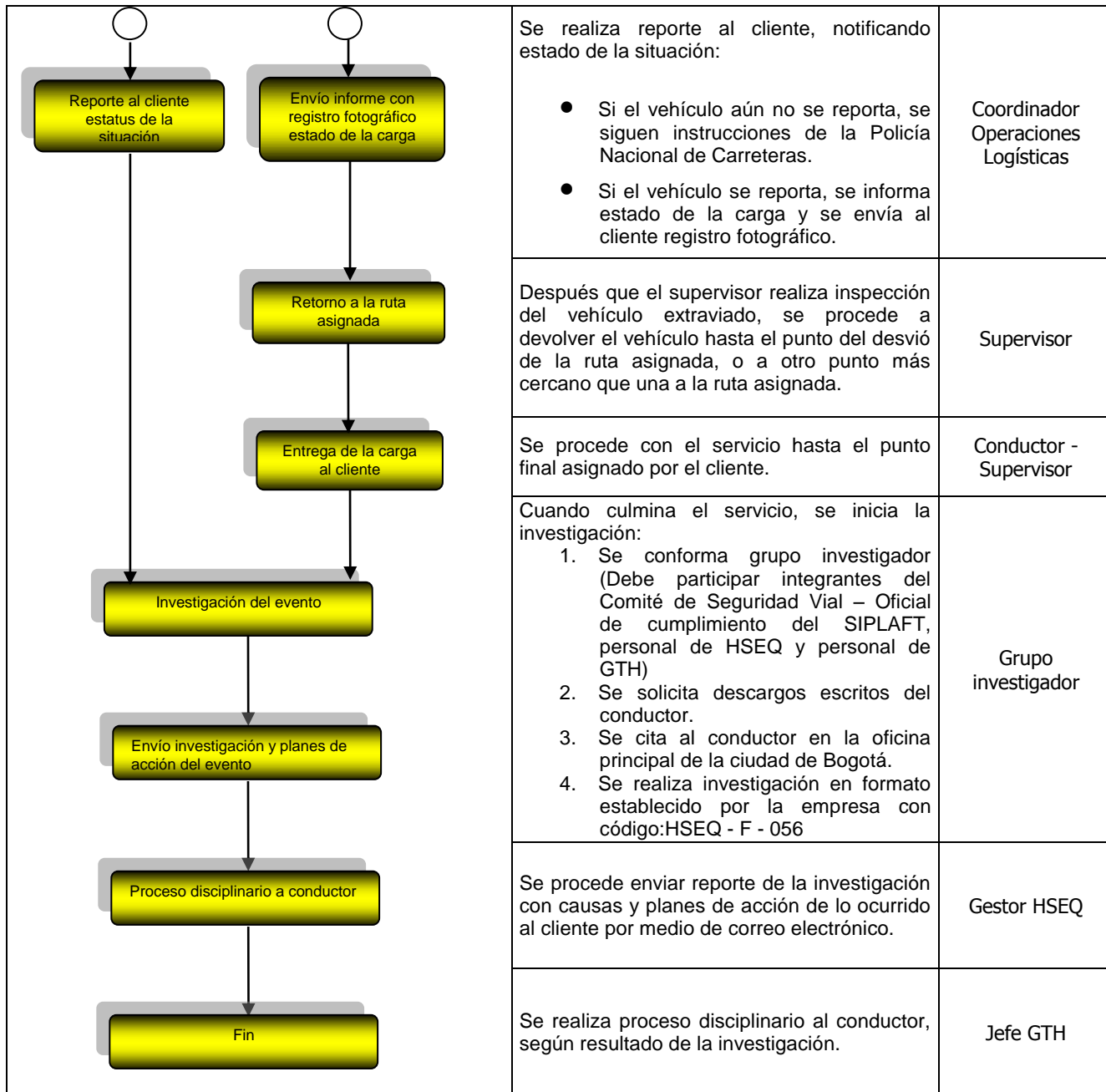
Los procedimientos operativos normalizados son acciones específicas de respuesta “Normalizadas”, que permiten a todos los organismos y personas que intervienen en la atención de un evento, actuar de forma similar, coordinadamente, facilitando las comunicaciones y optimizando el uso de los recursos disponibles, para minimizar sus impactos.

A continuación se relacionan los escenarios de riesgo de mayor probabilidad que pueden presentarse en el transporte de carga extra dimensionada y extra pesada:

- Comportamiento indeseado del conductor – desvió de ruta.
- Atraco y hurto de la mercancía.
- Incendio en vehículo y/o carga.
- Conmoción civil-bloqueo de vía
- Choque – accidente vial.
- Fallas mecánicas de vehículo
- Eventos naturales
- Actos de huelguistas.

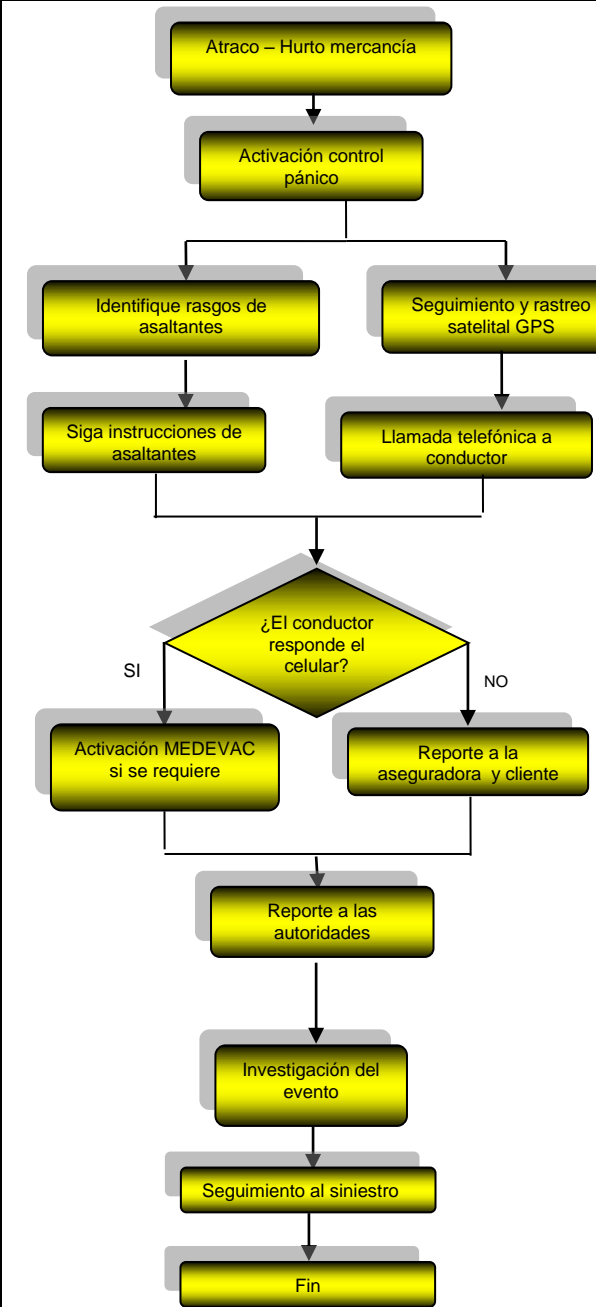
## 8.1. PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO COMPORTAMIENTO INDESEADO DEL CONDUCTOR – DESVÍO DE RUTA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A[Desvío de la Ruta] --&gt; B[Llamada telefónica a conductor]     B --&gt; C[Verificación ubicación por medio de GPS]     C --&gt; D[Verificación cronología de la ruta del vehículo]     D --&gt; E[Reporte situación al cliente]     E --&gt; F[Búsqueda interna del vehículo extraviado]     F --&gt; G{¿Vehículo encontrado?}     G -- NO --&gt; H[Reporte a la Policía Nacional de Carreteras]     G -- SI --&gt; I[Envío de camioneta liviana y supervisor para verificar]     H --&gt; End1(( ))     I --&gt; J[Inspección a vehículo, carga y conductor]     J --&gt; End2(( ))           </pre>	La empresa se entera que un vehículo se salió de la ruta establecida, ya sea por medio telefónico o por medio del GPS.	Depto. Operaciones Logísticas.
	El coordinador de operaciones logísticas, realiza llamada telefónica al conductor.	Coordinador Operaciones Logísticas
	El coordinador de operaciones logísticas, verifica ubicación del vehículo, por medio del GPS. <b>NOTA:</b> Al no recibir respuesta tanto en las llamadas telefónicas y por medio del GPS, se procede a verificar cronología del vehículo, para saber hasta qué punto se reportó el GPS	Coordinador Operaciones Logísticas
	Si al cabo de 4 horas desde el momento que la empresa se enteró del desvío de la ruta y aun no se tiene respuesta por parte del conductor, se procede a realizar el reporte al cliente por medio de llamada telefónica y vía correo electrónico.	Coordinador Operaciones Logísticas
	Se procede enviar un vehículo liviano con personal de la empresa, hasta el punto donde reporto por última vez el GPS del vehículo extraviado, para realizar inspección de la zona y posibles desvíos.	Colaboradores
	Si al cabo de 12 horas, el vehículo extraviado no se reporta, se procede a realizar reporte a las autoridades (Policía Nacional de Carreteras).  Si el vehículo se reporta, se da orden al supervisor, para que se acerque al sitio donde se encuentra el vehículo extraviado	Coordinador Operaciones Logísticas - Supervisor
	El supervisor, realiza inspección del vehículo y la carga, como también del estado de salud del conductor.  <b>NOTA:</b> Dentro de la inspección que realiza el supervisor, toma registro fotográfico al vehículo (interno y externamente), como a la carga transportada en toda su periferia.	Supervisor

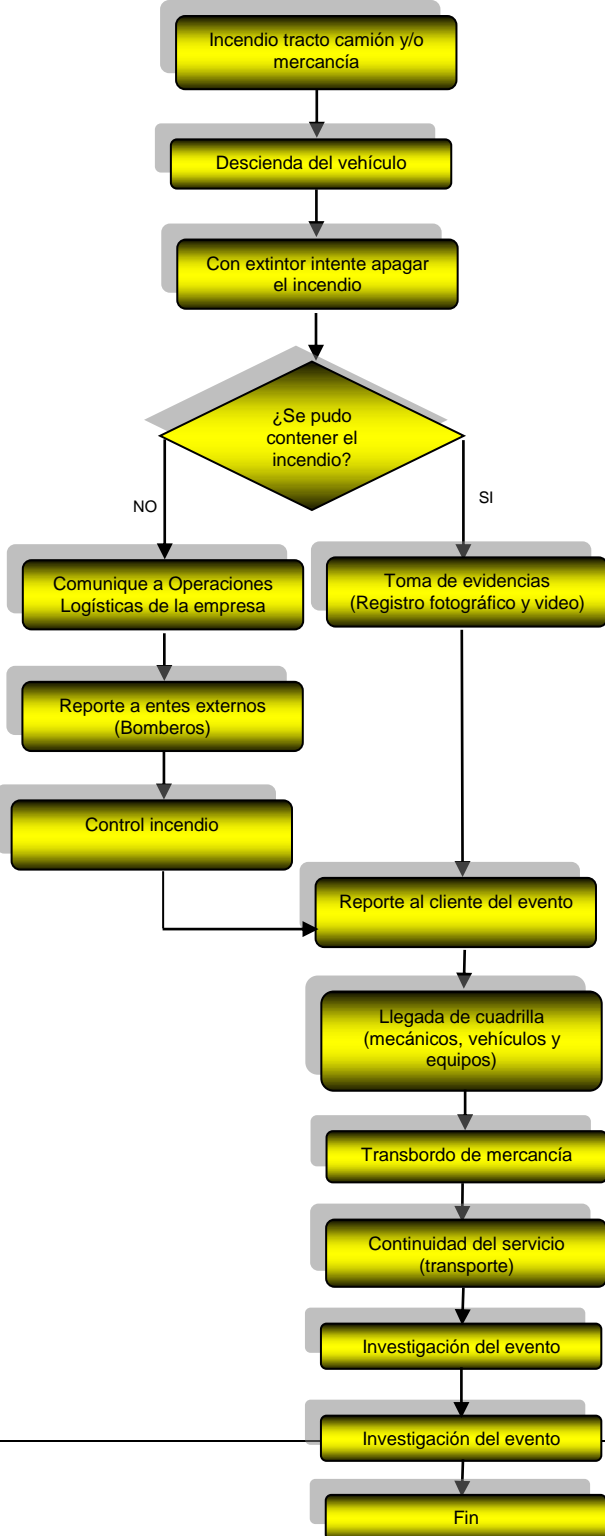




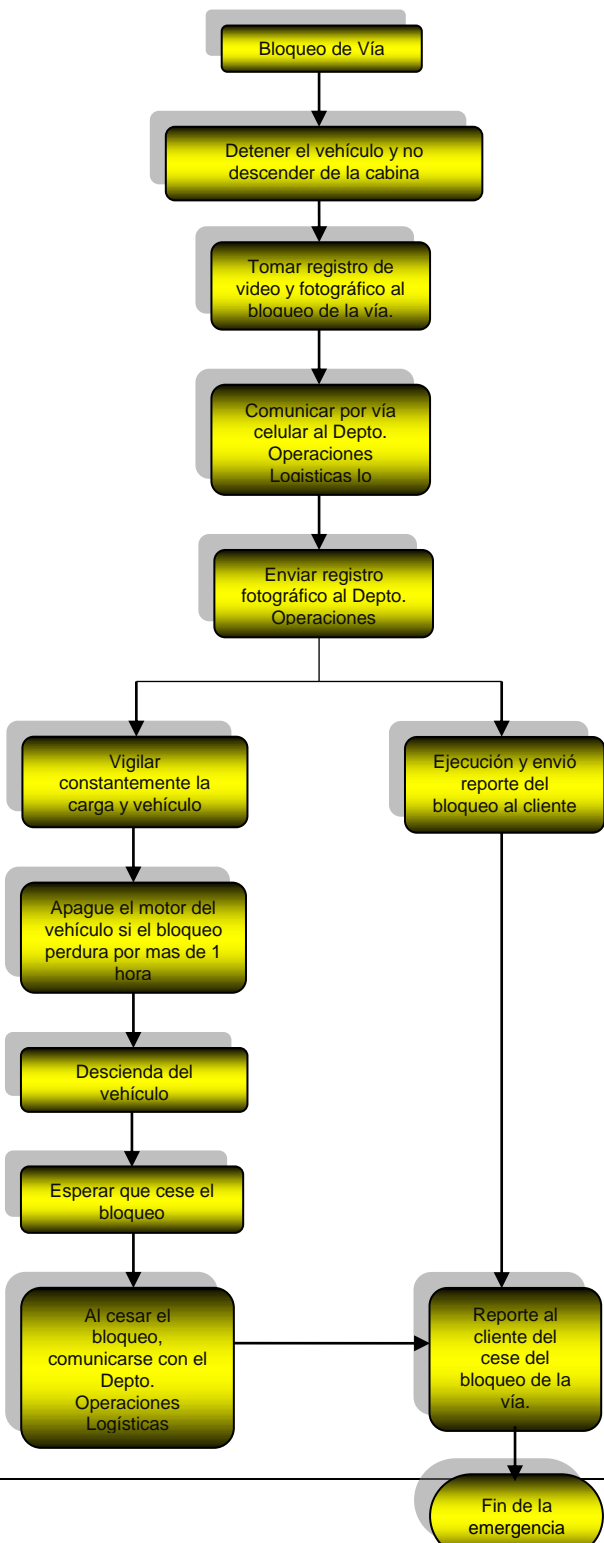
## 8.2. PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO ATRACO – HURTO MERCANCIA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A[Atraco – Hurto mercancía] --&gt; B[Activación control pánico]     B --&gt; C[Identifique rasgos de asaltantes]     B --&gt; D[Seguimiento y rastreo satelital GPS]     C --&gt; E[Siga instrucciones de asaltantes]     D --&gt; F[Llamada telefónica a conductor]     E --&gt; G{¿El conductor responde el celular?}     F --&gt; G     G -- SI --&gt; H[Activación MEDEVAC si se requiere]     G -- NO --&gt; I[Reporte a la aseguradora y cliente]     H --&gt; J[Reporte a las autoridades]     I --&gt; J     J --&gt; K[Investigación del evento]     K --&gt; L[Seguimiento al siniestro]     L --&gt; M[Fin] </pre>	Al presentarse el atraco y hurto de la mercancía, mantenga la calma y siga instrucciones de los asaltantes. Active el control de pánico.	Conductor
	Intente identificar rasgos de los asaltantes.	Conductor
	Tan pronto llega la señal de la activación del control de pánico a la central (Bogotá), el Depto. Operaciones Logísticas, inicia el seguimiento minucioso al vehículo por medio del GPS. El coordinador de operaciones logísticas, realiza llamada telefónica al conductor.	Coordinador Operaciones Logísticas
	Reporte del evento a la asistencia administrativa y al Depto. SIG (HSEQ) de la empresa, como también al cliente.	Coordinador Operaciones Logísticas
	Si el conductor no se reporta ni contesta el equipo celular, se realiza reporte de evento a la aseguradora del vehículo y carga	Asistente Administrativa
	Reporte del evento a la Policía Nacional DIJIN, SIJIN, indicando lo ocurrido	Asistente Administrativa
	Desplazamiento de supervisor al sitio de los hechos.	Supervisor
	Al reportarse el conductor, indica su ubicación y situación, para así mismo activar el MEDEVAC llegado el caso se requiera.	Conductor
	Si se requiere valoración médica para el conductor, se activa MEDEVAC con la ayuda de la ARL.	Gestor HSEQ
	Traslado y valoración médica del conductor	Gestor HSEQ – ambulancia ARL
	Investigación del evento: 1. Se conforma grupo investigador (Debe participar integrantes del Comité de Seguridad Vial – Oficial de cumplimiento del SIPLAFT, personal de HSEQ y personal de GTH) 2. Se solicita descargos escritos del conductor. 3. Se realiza investigación en formato establecido por la empresa con código:HSEQ - F - 056	Grupo investigador
	Seguimiento al siniestro reportado a la aseguradora	Asistente Administrativa

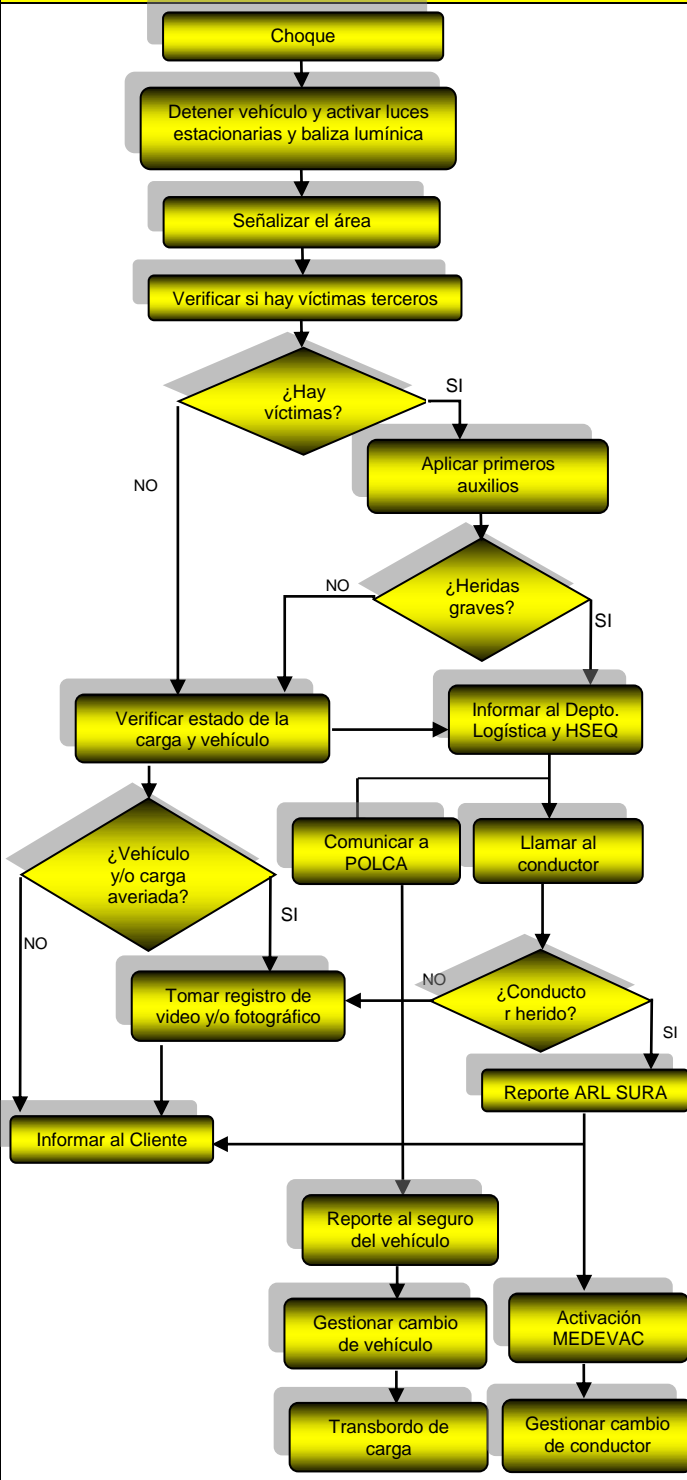
## 8.3. PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO EN CASO DE INCENDIO VEHICULO Y/O CARGA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A[Incendio tracto camión y/o mercancía] --&gt; B[Descienda del vehículo]     B --&gt; C[Con extintor intente apagar el incendio]     C --&gt; D{¿Se pudo contener el incendio?}     D -- NO --&gt; E[Comunique a Operaciones Logísticas de la empresa]     D -- SI --&gt; F[Toma de evidencias (Registro fotográfico y video)]     E --&gt; G[Reporte a entes externos (Bomberos)]     G --&gt; H[Control incendio]     F --&gt; I[Reporte al cliente del evento]     H --&gt; I     I --&gt; J[Llegada de cuadrilla (mecánicos, vehículos y equipos)]     J --&gt; K[Transbordo de mercancía]     K --&gt; L[Continuidad del servicio (transporte)]     L --&gt; M[Investigación del evento]     M --&gt; N[Investigación del evento]     N --&gt; O[Fin] </pre>	<p>Detecta incendio. Descienda del vehículo y toma el extintor</p>	Conductor
	Intente apagar el fuego con el extintor.	Conductor
	Realice reporte por vía celular a operaciones logísticas de la ciudad de Bogotá.	Conductor
	Operaciones logísticas, reporta el hecho al Depto. SIG (HSEQ) de la empresa.	Coordinador Operaciones Logísticas
	De no poder contener las llamas, se solicita ayuda a entes de socorro (bomberos del lugar más cercano). El conductor se aleja de la conflagración.	Gestor HSEQ
	Reporte al cliente de lo ocurrido.	Gestor HSEQ
	El conductor toma registro de video y fotográfico del incendio y consecuencias.	Conductor
	Al poder contener las llamas, se procede a enviar cuadrilla de mecánicos, vehículos y equipos necesarios para realizar transbordo de la carga	Gerente Operaciones Logísticas
	Transbordo de la carga para continuar con el servicio	Supervisor
	Continuidad del servicio (transporte)	Conductor
	Investigación del evento: 4. Se conforma grupo investigador (Debe participar integrantes del Comité de Seguridad Vial, personal de HSEQ) 5. Se solicita descargos escritos del conductor. 6. Se realiza investigación en formato establecido por la empresa con código:HSEQ - F - 056	Grupo investigador

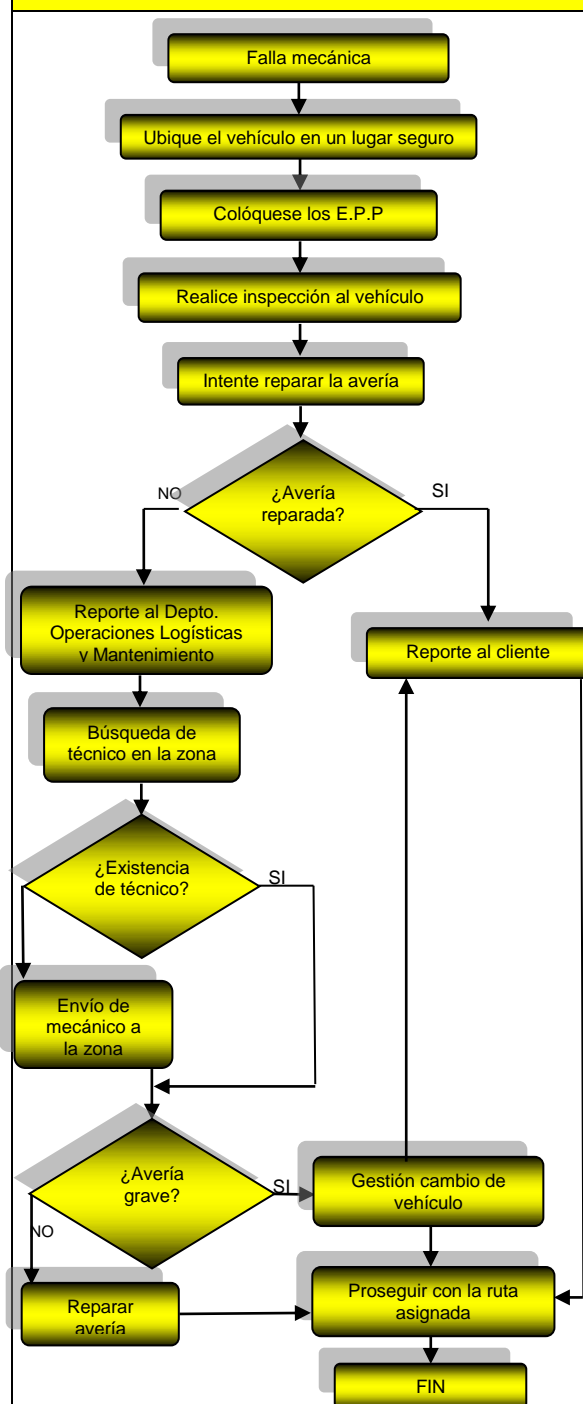
## 8.4. PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO CONMOCION – BLOQUE DE VÍA

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A[Bloqueo de Vía] --&gt; B[Detener el vehículo y no descender de la cabina]     B --&gt; C[Tomar registro de video y fotográfico al bloqueo de la vía.]     C --&gt; D[Comunicar por vía celular al Depto. Operaciones Logísticas lo]     D --&gt; E[Enviar registro fotográfico al Depto. Operaciones]     E --&gt; F[Vigilar constantemente la carga y vehículo]     E --&gt; G[Ejecución y envío reporte del bloqueo al cliente]     F --&gt; H[Apague el motor del vehículo si el bloqueo perdura por mas de 1 hora]     H --&gt; I[Descienda del vehículo]     I --&gt; J[Esperar que cese el bloqueo]     J --&gt; K[Al cesar el bloqueo, comunicarse con el Depto. Operaciones Logísticas]     G --&gt; L[Reporte al cliente del cese del bloqueo de la vía.]     K --&gt; L     L --&gt; M([Fin de la emergencia])         </pre>	Al presentarse un bloqueo de vía, detenga el vehículo sin apagarlo y sin descender de la cabina.	Conductor
	Tomar registro de video y fotográfico desde la cabina.	Conductor
	Comunique por vía celular lo ocurrido a Operaciones Logísticas de la empresa.	Conductor
	Envíe registro fotográfico y de video a operaciones logísticas por vía WhatsApp.	Conductor
	Reporte de lo ocurrido al cliente por vía correo electrónico.	Coordinador Operaciones Logísticas.
	Vigilar constantemente la carga y vehículo.	Conductor
	Si el bloque perdura por más de una hora, apague el vehículo, retire las llaves y asegure las puertas de la cabina.	Conductor
	Descienda del vehículo con precaución, siempre y cuando el bloqueo sea pacífico.	Conductor
	Esperar que cese el bloque y que las autoridades controlen la situación, para reestablecer la circulación normal de vehículos.	Conductor
	Al cesar el bloqueo y restablecerse la circulación, comunicarse inmediatamente al Depto. Operaciones Logísticas por vía celular.	Conductor
	Cuando cese el bloqueo, se realiza reporte al cliente por vía correo electrónico.	Coordinador Operaciones Logísticas.
	Se continúa con el transporte, según programación.	Conductor

## 8.5. PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO CHOQUE – ACCIDENTE VIAL

FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     Choque[Choque] --&gt; Detener[Detener vehículo y activar luces estacionarias y baliza luminica]     Detener --&gt; Señalizar[Señalizar el área]     Señalizar --&gt; VerificarVictimas[Verificar si hay víctimas terceros]     VerificarVictimas --&gt; HayVictimas{¿Hay víctimas?}     HayVictimas -- SI --&gt; AplicarAuxilios[Aplicar primeros auxilios]     HayVictimas -- NO --&gt; VerificarEstado[Verificar estado de la carga y vehículo]     AplicarAuxilios --&gt; HeridasGraves{¿Heridas graves?}     HeridasGraves -- SI --&gt; InformarDepto[Informar al Depto. Logística y HSEQ]     HeridasGraves -- NO --&gt; VerificarEstado     VerificarEstado --&gt; VehiculoAveriado{¿Vehículo y/o carga averiada?}     VehiculoAveriado -- SI --&gt; TomarRegistro[Tomar registro de video y/o fotográfico]     VehiculoAveriado -- NO --&gt; InformarCliente[Informar al Cliente]     InformarDepto --&gt; ComunicarPOLCA[Comunicar a POLCA]     InformarDepto --&gt; LlamarConductor[Llamar al conductor]     LlamarConductor --&gt; ConductorHerido{¿Conductor herido?}     ConductorHerido -- SI --&gt; ReporteARLSURA[Reporte ARL SURA]     ConductorHerido -- NO --&gt; TomarRegistro     ReporteARLSURA --&gt; ReporteSeguro[Reporte al seguro del vehículo]     ReporteSeguro --&gt; GestionarCambioVehiculo[Gestionar cambio de vehículo]     GestionarCambioVehiculo --&gt; TransbordoCarga[Transbordo de carga]     ReporteARLSURA --&gt; ActivacionMEDEVAC[Activación MEDEVAC]     ActivacionMEDEVAC --&gt; GestionarCambioConductor[Gestionar cambio de conductor]     InformarCliente --&gt; ContinuarRuta[Se continúa ruta establecida para el servicio y se abre proceso de investigación.]     TransbordoCarga --&gt; ContinuarRuta     GestionarCambioConductor --&gt; ContinuarRuta </pre>	Al presentarse un choque – accidente vial, detenga el vehículo.	Conductor
	Al detener el vehículo, active las luces estacionarias y baliza luminica.	Conductor
	Descienda del vehículo y señalice en área con conos reflectivos.	Conductor
	Verifique si existen víctimas (externos)	Conductor
	Al existir víctimas, valore la gravedad de las heridas y aplique primeros auxilios según sus conocimientos.	Conductor
	Al ser graves las heridas, informe inmediatamente por vía celular al Depto. Operaciones Logísticas y/o HSEQ. Si las heridas no son graves y se controlaron con la aplicación de los primeros auxilios, proceda a verificar el estado de la carga y vehículo.	Conductor
	El Coordinador de Operaciones Logísticas y/o Gestor HSEQ, informan a POLCA	Coordinador Operaciones Logísticas y/o Gestor HSEQ
	Se realiza seguimiento al conductor por vía celular.	Gestor HSEQ
	Si el conductor no está herido, y al revisar la carga y vehículo observa que esta averiado, procede a tomar registro fotográfico y video.	Conductor
	Se realiza reporte de las averías de la carga y/o vehículo, al Depto. Operaciones Logísticas.	Conductor
	Se realiza reporte del siniestro al seguro del vehículo.	Asistente Admón.
	Si al realizar seguimiento al conductor, este presenta heridas, se realiza reporte a la ARL.	Gestor HSEQ
	Se activa el MEDEVAC	Gestor HSEQ – ARL SURA
	Se realiza reporte al cliente por vía correo electrónico de lo ocurrido.	Coordinador Operaciones Logísticas.
	Se gestiona cambio de vehículo o conductor, según el caso	Gerencia y Coordinador Operaciones Logísticas
	Se realiza transbordo de la carga.	Conductor y Supervisor
	Se continúa ruta establecida para el servicio y se abre proceso de investigación.	Conductor – Supervisor y Gestor HSEQ

## 8.6 PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO FALLAS MECÁNICAS

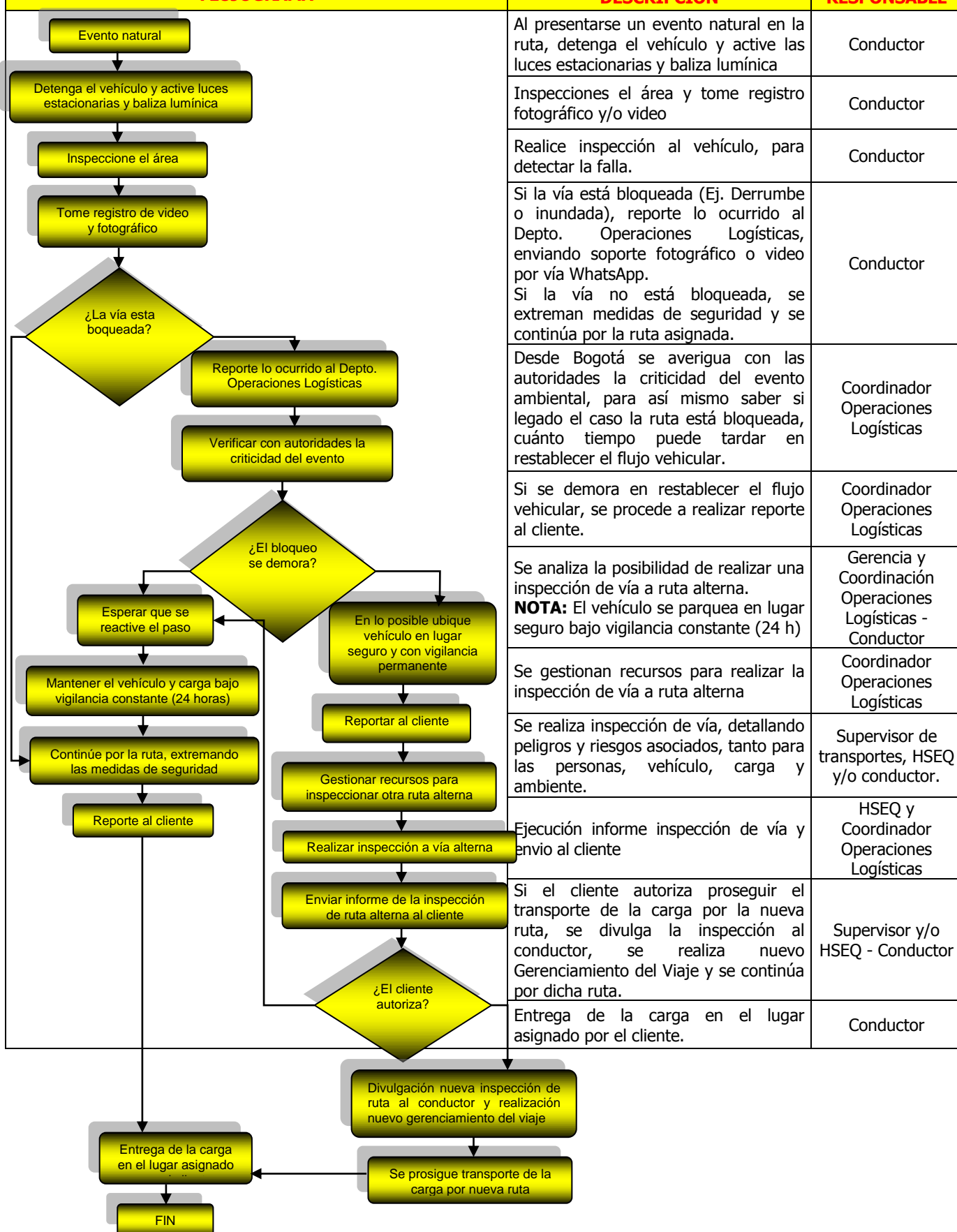
FLUJOGRAMA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
 <pre> graph TD     A[Falla mecánica] --&gt; B[Ubique el vehículo en un lugar seguro]     B --&gt; C[Colóquese los E.P.P]     C --&gt; D[Realice inspección al vehículo]     D --&gt; E[Intente reparar la avería]     E --&gt; F{¿Avería reparada?}     F -- SI --&gt; G[Reporte al cliente]     F -- NO --&gt; H[Reporte al Depto. Operaciones Logísticas y Mantenimiento]     H --&gt; I[Búsqueda de técnico en la zona]     I --&gt; J{¿Existencia de técnico?}     J -- SI --&gt; K[Envío de mecánico a la zona]     J -- NO --&gt; L[Gestión cambio de vehículo]     K --&gt; M{¿Avería grave?}     M -- SI --&gt; L     M -- NO --&gt; N[Reparar avería]     L --&gt; O[Proseguir con la ruta asignada]     N --&gt; O     O --&gt; P[FIN]   </pre>	Al presentarse una falla mecánica al vehículo, en lo posible ubique el vehículo en un lugar seguro (Ej: bahía).	Conductor
	Antes de descender de la cabina, colóquese el chaleco reflectivo y los respectivos E.P.P	Conductor
	Realice inspección al vehículo, para detectar la falla.	Conductor
	Con los conocimientos en mecánica, intente reparar la avería.	Conductor
	Si no se pudo en primera instancia reparar la avería, reporte al Depto. Operaciones Logísticas y Mantenimiento de la empresa.	Conductor
	El Gestor Control Flota Vehicular del área de mantenimiento de la empresa, ordena al Sr. Conductor, buscar en la zona un técnico para revisar y reparar la avería	Gestor Control Flota Vehicular
	El conductor, busca en la zona un técnico para reparar la avería.	Conductor
	Si no es posible conseguir un técnico en la zona, se procede enviar mecánico directo de la empresa, para reparar el vehículo.	Gerencia Operaciones Logísticas – Gestor Control Flota Vehicular
	Si la avería es grave, se procede a gestionar cambio de vehículo y comunicación por vía correo electrónico al cliente.	Gerencia y Coordinación Operaciones Logísticas
	Se realiza cambio de vehículo y se prosigue con la ruta asignada.	Conductor

## 8.7 PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO EVENTOS NATURALES

### FLUJOGRAMA

### DESCRIPCION

### RESPONSABLE



**9. INVENTARIO DE RECURSOS PARA LA ATENCION DE EVENTOS**

NOMBRE	TIPO	UBICACIÓN	CANTIDAD
EXTINTOR	Multipropósito 20 libras	En la parte exterior trasera de cada cabina del vehículo	1 por vehículo
BOTIQUIN	Portátil	Dentro de la cabina del vehículo	1 por vehículo
MONITOREO	GPS	N.A	1 por vehículo
	CELULAR	Conductor	1 por conductor

**10. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO**

Tema	Intensidad
Divulgación Plan de Contingencia	2 horas
Manejo Defensivo	8 horas
Control de incendios	2 hora
Primeros auxilios básicos	4 horas
SIPLAFT	2 horas
Simulacro para cada PON	2 horas

**11. DIRECTORIO ORGANISMOS DE SOCORRO**

- NUMERO ÚNICO DE URGENCIAS: 123
- LÍNEA SALVAVIDAS ARL SURA : (031) 405 5911  
018000 511414
- GALAPA - ATLANTICO:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL: 03533086529 – 0353086358. CALLE 13 # 17 – 117.
  - ✓ HOSPITAL GALAPA: 0353086187.
- BARRANQUILLA – ATLANTICO:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL SECCIONAL DE TRANSITO Y TRNASPORTE: 0353416000 – CARRERA 43 # 47-53.
  - ✓ CLINICA DEL CARIBE: 0353305200 CALLE 80 # 49C 65.

- ✓ CLINICA PORTOAZUL S.A.: 0353672600 CARRERA 30  
CORREDOR UNIVERSITARIO 1.
- ✓ FUNDACION HOSPITAL UNIVERSITARIO METROPOLITANO:  
0353565109 CARRERA 42F # 75B – 18.
- ✓ CLINICA REINA CATALINA Y CIA LTDA: 0353858117 CALLE 82 #  
47 – 12.
- ✓ CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS: 0353446445 CALLE 39 # 45 –  
10.
- CIENAGA - MAGDALENA:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL: 3017675648. CALLE 13 # 13 – 19.
  - ✓ HOSPITAL SAN CRISTOBAL: 0354100747 CALLE 5 # 21 - 01.
  - ✓ CUERPO DE BOMBEROS: 0354100702 CARRERA 19 # 9 - 46.
- SANTA MARTA - ATLANTICO:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL: 03533086529 – 0353086358. CALLE 13 # 17  
– 117.
  - ✓ HOSPITAL UNIVERSITARIO FERNANDO TROCONIS:  
0354365007. CARRERA 14 # 23 – 42.
  - ✓ CLINICA DEL MAR CARIBE: 0354206465. CALLE 22 # 19 – 01.
  - ✓ BOMBEROS VOLUNTARIOS: 0354212818 -- #119.
- RIOHACHA - LA GUAJIRA:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL: 0356510101 – CARRERA 7 # 3-15.
  - ✓ POLICIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE: #127.
  - ✓ HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS: 0357271873  
CALLE 9ª # 15 - 139.
  - ✓ NUEVA CLINICA RIOHACHA INTERNACIONAL: 0357271873  
CALLE 11ª # 15 - 55.
  - ✓ CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS: 03557276660 CALLE 12 # 4 –  
265.
- ALBANIA – LA GUAJIRA:
  - ✓ POLICÍA NACIONAL: 0357775110. CALLE 4 # 4 – 18.
  - ✓ HOSPITAL SAN RAFAEL: 03557774596 CALLE 5 # 3 - 05.
  - ✓ CUERPO DE BOMBEROS: 0354100702 CARRERA 2 # 19 - 02.





## PLAN DE EMERGENCIAS

Código: GOL - M - 002

Versión: 1

Fecha: 04 - 10 - 2018

	DEPARTAMENTO	FIRMAS
Elaboró	Gestor HSEQ	
Revisó	Oficial de Cumplimiento (SIPLAFT)	
Aprobó	Gerente General	

## HISTORIAL DE MODIFICACIONES Y REVISIONES

Fecha dd/mm/aa	Versión	Descripción de la Modificación	Elaboró/Modificó	Aprobó