

1 OBJETIVO

Denunciar las anomalías que se presentan en caso de hurto al frente de seguridad y la policía, para que por medio de ellos se esclarezcan los hechos.

2 ALCANCE

Aplica para todos los vehículos que transportan por la empresa.

3 RESPONSABLE

- Proceso de logística

4. GLOSARIO

- **HURTO:** El apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas. El hurto se considerará falta o delito en función del valor económico de lo hurtado.

5. Riesgos

- El proveedor de transporte haga caso omiso de los hechos y no informe a tiempo.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable	Registro
1	Detectar exactamente el último Puesto de Control donde se reportó. Remitirse al directorio de operaciones de Destino Seguro y al Listado de Puestos de Control de Destino Seguro.	<ul style="list-style-type: none">• Controladores de tráfico	<ul style="list-style-type: none">• Trazabilidad• DGLG01• DGLG05• DGLG06• DGLG07
2.	Analizar la trazabilidad del despacho y detectar el último punto de contacto con el conductor y el posible punto de desvío de ruta.	<ul style="list-style-type: none">• Controladores de tráfico	<ul style="list-style-type: none">• Trazabilidad• DGLG01• DGLG05• DGLG06

N°	Descripción	Responsable	Registro
			• DGLG07
3.	Avisar inmediatamente a los otros vehículos que van en la misma ruta para activar la búsqueda.	• Controladores de tráfico.	
4	Llamar al propietario del vehículo para ver si el conductor se ha comunicado con él en las últimas horas. De igual forma llamar a los teléfonos que se tenga registrados en el sistema incluyendo el domicilio.	• Controlador de tráfico.	•
5	Si el último punto de contacto con el vehículo (telefónico / GPS / Puesto de Control) fue cerca o dentro de una ciudad principal donde ICESA tenga oficina, se desplaza uno o varios funcionarios para esta zona para hacer el sondeo en los alrededores, revisando talleres, parqueaderos y bodegas. Si se encuentra el vehículo, el funcionario debe avisar inmediatamente a Logística en Pereira y así mismo avisar a la policía para que active un operativo de recuperación de la mercancía. El funcionario no debe exponerse sino apoyarse directamente con las autoridades.	• Coordinador Logístico. • Director Logístico.	•
6	Averiguar con la compañía de escoltas, en caso de ir escoltado el viaje, cual es la versión de los hechos y solicitar declaración del escolta en turno.	• Director logístico • Coordinador logístico • Gerente	• E- mail
7	Dar aviso en el área o región donde se prevé o se tiene conocimiento del hurto del vehículo al Frente de Seguridad Empresarial y a la policía. Remitirse al directorio regionales Policía Nacional y a través del Avantel. Remitirse al directorio de Jefes de Seccionales Policía de Carreteras.	• Coordinador logístico • Controlador de tráfico	• DGLG07
8	Si se confirma que definitivamente el vehículo fue desviado para hurtar la mercancía, y el último punto de contacto con el vehículo (telefónico / GPS / Puesto de Control) fue cerca o dentro de una ciudad principal, se genera un aviso a las compañías de taxis para que se active una nueva búsqueda. El director logístico decidirá si se ofrece una recompensa por información que lleve al paradero de la mercancía. Si proporcionan información del paradero del vehículo y/o la carga, se avisa inmediatamente a la policía para activar el operativo de recuperación de la carga. Si en este punto hay posibilidad de desplazar un funcionario para que esté presente durante el operativo se hace. El funcionario no debe exponerse sino apoyarse directamente con las autoridades.	• Director Logístico	
9	Si el conductor está presente, dirigirse de inmediato a una Inspección de Policía a poner el	• Conductor	• Denuncio

N°	Descripción	Responsable	Registro
	denuncio, en lo posible acompañado de un funcionario ICSA, para que con la versión presentada haya base para la posterior investigación.		
10	Reportar a la Empresa generadora de la carga, para que en conjunto con ICSA ponga en ejecución su propio Plan de Contingencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Director logístico • Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail
11	Si el generador de la carga autoriza y proporciona personal que conozca al detalle la mercancía hurtada, se activa un plan de búsqueda en conjunto con la policía, en la ciudad donde se presentó el hurto, en los distribuidores o principales puntos comerciales donde se pueda vender el producto en cuestión. Ejemplo: Productos Higiénicos en mayoristas, pañaleras, san andrecitos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Logístico. • Coordinador Logístico. • Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> •
12	Reportar a la Compañía de Seguros sobre el hurto del vehículo, con los requisitos que exige la póliza vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente 	<ul style="list-style-type: none"> • Póliza
13	Reportar al dueño del vehículo para que en conjunto con ICSA, pongan en ejecución medidas tendientes a tratar de ubicar el vehículo lo más pronto posible.	<ul style="list-style-type: none"> • Director logístico • Coordinador logístico 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail
14	En relación con la integridad física del conductor, se debe atender luego de ocurrido el hurto.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de sede • Asistente operativo 	NA
15	Como parte de la investigación, se debe hacer un polígrafo a todos los funcionarios que la empresa considere, para descartar participación interna en el hurto. En caso de ser afirmativo, se revisa con los funcionarios implicados si proporcionan información que lleve a la compañía a encontrar la mercancía y dismantelar la red que efectuó el hurto. En caso que el funcionario proporcione información clave, se procede en conjunto con las autoridades a activar los operativos necesarios para recuperar la mercancía.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia. • Director Logístico. • Coordinadora Administrativa. 	
16	La gerencia dará continuidad al proceso judicial y a la investigación correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia 	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ana María Jiménez Trujillo	Paola Cardona Martínez	Paola Cardona Martínez
Asist. Sistemas de gestión y recursos humanos	Coordinadora Administrativa	
David Covelli Cardona	David Covelli Cardona	Coordinadora Administrativa
Coordinador Logístico	Coordinador Logístico	



04/04/2012	04/04/2012	04/04/2012
------------	------------	------------