

<b>SISTEMA INTEGRADO</b>		<b>LO-PRO-006</b>
	LOGISTICA. PLAN DE RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS.	<b>Versión: 2</b>

## 1. PROPÓSITO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las acciones a seguir para manejar situaciones ante las autoridades competentes, y cómo se debe activar el plan de respuesta en caso de que la carga de exportación, importación y mercado nacional de Sucroal S.A. se viera involucrada en eventos que atenten contra su integridad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Proceso de Seguridad en las exportaciones, Importaciones y mercado nacional de la División Alimentos e Industrial por los diferentes rutas, puertos, aeropuertos o fronteras por el que se efectúen.

## 3. PROCEDIMIENTO

A continuación se especifican las acciones a realizar en caso de presentarse los siguientes eventos:

### POSIBLES EVENTOS:

1. Intrusión de personas no autorizadas a parqueaderos, almacenes, área de cargue, contenedores y demás unidades de carga.
2. Violación sellos de seguridad
3. Evento Contaminación
4. Evento de Hurto del producto
5. Imprevistos en carretera
6. Desvío de ruta

### 1. INTRUSIÓN DE PERSONAS NO AUTORIZADAS A PARQUEADEROS, ALMACENES, AREA DE CARGUE, CONTENEDORES Y DEMAS UNIDADES DE CARGA

Es responsabilidad del personal de vigilancia, analista de despachos y operarios de cargue autorizados, garantizar la integridad del contenedor y la carga desde el momento en que este ingrese a nuestras instalaciones hasta el sellado y salida a ruta del mismo.

En caso de identificar personal no autorizado en parqueaderos, almacenes, área de cargue, contenedores y demás unidades de carga se notificara al Coordinador de Seguridad Logistica y al Coordinador de Seguridad Fisica y Transporte para realizar en conjunto con la empresa de vigilancia el retiro de dicha persona.

Se solicitara a la persona no autorizada retirarse del área y/o de nuestras instalaciones en caso de negarse o considerarse peligroso se involucraran a las autoridades competentes.

Una vez finalizado el evento se procederá a realizar la respectiva investigación y la inspección física de las áreas y unidades de carga involucradas para descartar cualquier tipo de riesgo a la seguridad que pudiera llegar a impactar la operación logística.

## 2. VIOLACION SELLOS DE SEGURIDAD

### Perdida de sellos:

- El Coordinador de seguridad Logística colocara la respectiva denuncia ante las autoridades competentes.
- Se procederá con la investigación sobre las posibles causas de la perdida y el establecimiento del plan de acción correctiva respectivo.

### Sellos Rotos y clonados:

Puede ocurrir que los sellos instalados por Sucroal S.A a los contenedores y demás unidades de carga sean cambiados o violentados por personas ajenas al proceso con el fin de cometer actos ilícitos que involucren a nuestros despachos. Una vez recibido el reporte de la Compañía de Control y Vigilancia o de las autoridades competentes respecto a la violación y clonación de sellos de seguridad, el Coordinador de Seguridad Logística autorizará la apertura del contenedor y/o unidad de carga involucrada en el evento por parte de las autoridades correspondientes para su inspección, para descartar con ello cualquier hecho ilícito en el que hubiera podido estar involucrados. La Agencia de Aduanas y la Empresa de Vigilancia y Control, deben asignar a un empleado de cumplimiento para que verifique el procedimiento de las autoridades judiciales y de policía. Al finalizar dicha inspección se procederá a:

- Recopilación de la información y evidencias sobre el llenado del contenedor y/o unidades de carga así como de los sellos instalados por parte del Director de Logística, el Coordinador de Seguridad Logística, el Coordinador de Operaciones Logísticas y / o el Analista de Despachos.
- Reposición del sello roto y/o clonado.
- El Director de Logística, el Jefe de Servicio al Cliente y/o el Coordinador de seguridad Logística deben desplazarse al puerto llevando identificación personal y de Sucroal S.A. que los acredite como empleados, para el manejo de la situación en asocio con las autoridades pertinentes.
- Tomar evidencias fotográficas sobre el procedimiento
- Dejar registro del número de sello intervenido y sello de reposición
- Dejar en un acta del registro de la novedad

Una vez se cumplan los procedimientos de inspección y sellado del contenedor nuevamente, el Departamento de Servicio al Cliente en conjunto con el Departamento de Calidad, establecerán la disposición final del producto y la unidad de carga involucrada.

El Coordinador de Seguridad Logística realizará la investigación correspondiente sobre las causas de la desviación y las acciones correctivas requeridas.

Sucroal S.A se acogerá a la decisión que las autoridades consideren pertinentes. Por lo general se realiza una revisión exhaustiva del contenedor.

### **3. EVENTO DE CONTAMINACIÓN**

Al momento de recibir la información del evento por parte la Agencia de Aduanas, la Compañía de Vigilancia y Control y/o la Empresa Transportadora, El Director de Logística, la Directora de Servicio al Cliente y / o el Coordinador de Seguridad Logística de Sucroal S.A verificarán la información con las autoridades pertinentes sobre la situación presentada y se procederá de la siguiente forma, si la contaminación por sustancias ilícitas es detectada dentro del empaque del producto o dentro del contenedor en las instalaciones de Sucroal S.A o el Puerto de Origen, al momento de su apertura para inspección antinarcoóticos:

- Informar a la Gerencia General de Sucroal S.A.
- Contactar al comandante de la policía Antinarcoóticos.

(Actualizar el teléfono del contacto cada 6 meses).

- Se debe ordenar a las personas involucradas en el proceso, permanecer en su lugar y suspender la actividad hasta nueva orden.
- No se debe manipular el elemento, paquete u objeto para así evitar borrar cualquier tipo de huella o evidencia. Por ningún motivo, la Agencia de Aduana o la Compañía de Vigilancia y Control, deberán comunicar o permitir que los medios de comunicación o personal ajeno a la empresa, conozca o emita conceptos acerca del caso en proceso. Se solicita restringir el acceso a los medios de comunicación hasta que haya pronunciamiento oficial de las autoridades judiciales.
- Se procederá a inmovilizar el vehículo, demarcar el sitio donde se ubica el elemento y a prohibir el ingreso de personal ajeno al vehículo y al área demarcada. Esta tarea la debe hacer Seguridad Física en asocio con Seguridad Logística si el evento se presenta en las instalaciones de Sucroal S.A y las autoridades y la compañía de vigilancia y control si el hallazgo es en el puerto de origen.
- La agencia de Aduanas y Empresa de Vigilancia y Control en puerto, deben asignar a un empleado de cumplimiento para que verifique el procedimiento de las autoridades judiciales y de la policía, mientras hacen presencia los funcionarios asignados por Sucroal S.A
- El Director de Logística, Coordinador de Seguridad Logística y/o Directora de servicio al cliente, recopilan toda la información y evidencias del proceso desde recibo vacío, pernote en planta y llenado del contenedor o la unidad de carga involucrada; así como la manipulación de la carga en: producción, embalaje y almacenamiento en instalaciones de Sucroal S.A, cargue y transporte del producto hasta el momento y sitio del hallazgo de la

sustancia ilícita. De igual forma, se solicitará a la empresa de transporte y de Vigilancia y Control, las evidencias de seguimiento en rutas y almacenamiento en Patio transportadora (si se presenta). Fuentes para estas evidencias son las grabaciones en CCTV, fotos, videos, informe de trazabilidad de producto, sellos de seguridad, sellos satelitales, reportes de tráfico, e información de personal involucrado en el proceso. Copias de estas evidencias serán entregadas a las autoridades plenamente identificadas que las requieran como parte de la investigación.

- La Gerencia General de Sucroal S.A designará a los funcionarios que deban desplazarse al Puerto o al sitio de hallazgo, los cuales deben presentar su identificación personal y de Sucroal S.A. que los acredite como empleados. para el manejo de la situación en asocio con las autoridades.
- Sucroal S.A. acoge la determinación que a bien tengan las autoridades competentes, para la disposición final de la mercancía y, en todo caso, cerciorarse que la carga y el empaque no vuelvan a ser utilizados en actividades fraudulentas por cuenta de inescrupulosos.
- Si la contaminación se detecta en puerto destino por hallazgo de sustancia ilícita al interior del contenedor, se debe establecer comunicación con las autoridades en puerto de origen así como a las autoridades en puerto destino para la recopilación de información sobre el evento y los pasos a seguir de acuerdo a las legislaciones vigentes sobre el tema. La Gerencia General, determinará si hay necesidad de desplazamiento hasta país de destino.
- Una vez se cumplan los procedimientos de inspección y sellado del contenedor o unidad de carga, por parte de las autoridades correspondientes, el Departamento de Servicio al Cliente en conjunto con el Departamento de Calidad, establecerán la disposición final del producto y la unidad de carga involucrada en los hechos.
- El Coordinador de Seguridad Logística realizara la investigación correspondiente sobre las causas de la desviación y las acciones correctivas requeridas.
- Sucroal S.A se acogerá a la decisión que las autoridades consideren pertinentes. Por lo general se realiza una revisión exhaustiva del contenedor.
- Si el punto de contaminación es el contenedor, se debe informar a la Naviera donde pertenece la Unidad confiscada, con el fin de determinar la responsabilidad y acordar los tiempos y pagos de devolución de la unidad para cierre del comodato.
- Si el punto de contaminación es la carga, se solicitará a las autoridades competentes la autorización de desembalar el contenedor para su respectiva devolución a la naviera.
- Citar a reunión de carácter urgente con toda la Cadena Logística para tomar acciones tendientes a evitar recurrencia de este evento, elaborar informes correspondientes sobre las debilidades presentadas y las acciones correctivas a implementar.

#### **Pasos a seguir con la autoridad competente:**

- Se coloca el denuncia correspondiente del hallazgo
- Se pondrá a disposición de las autoridades la carga, unidad de carga y toda la información necesaria para el manejo de la investigación

#### **4. EVENTO DE HURTO DEL PRODUCTO**

Al momento de reportarse que en un contenedor o unidad de cargue despachada desde las instalaciones de Sucroal S.A, se evidencia faltante de carga porque llego a cliente con menos producto o ingreso a Puerto con menos peso, se deben efectuar los siguientes pasos:

- Informar a la Gerencia general y a la Compañía de Seguros
- Director de Logística, Directora de Servicio al Cliente, Coordinador de Operaciones Logísticas, Coordinador de Seguridad Logística y/o Analista de Despachos, recopilaran todas las evidencias. Presentar reclamo ante la compañía de seguros. La Directora de Servicio al Cliente informara a Auditoria de Sucroal S.A. para tal fin aportar, en el menor tiempo posible, la documentación y evidencias necesarias destinadas al estudio del siniestro; Comunicarse con la compañía de seguros que expidió la póliza, y solicitar la asesoría correspondiente para la reclamación formal.
- Realizar reunión con Asociados de negocio involucrado y personal de seguridad de Sucroal S.A. con el fin de identificar las posibles fallas que permitieron la ocurrencia del evento y las acciones correctivas a tomar.
- Formalizar reclamo ante los Asociados de Negocio.
- El Coordinador de Seguridad Logística o Director de Logística deben instaurar el respectivo denuncia ante Fiscalía.
- El Coordinador de Seguridad Logística solicitara a la empresa de transportes y a la empresa de vigilancia y control las evidencias sobre el tránsito (monitoreo) y el pernoche de la unidad de carga. El Jefe de ventas informara a Distribuidores en Colombia que si les es ofrecido producto de lotes hurtados, informen a Sucroal S.A.
- Si el evento se identifica en destino, preguntar a cliente si necesita reposición de producto, caso afirmativo se debe

proceder de forma inmediata.

- Elaborar nota crédito a cliente.

## 5. IMPREVISTOS EN CARRETERA

Si se presentan imprevistos en carretera como fallas mecánicas, bloqueo de vías, (orden público, accidentes, derrumbes) entre otras situaciones, se procederá de la siguiente forma:

- El conductor asignado por la empresa de transporte debe dar aviso al área de seguridad y tráfico de su respectiva empresa suministrando una descripción detallada y la ubicación exacta del hecho.
- La Compañía de Transporte y la de Control y Vigilancia deben informar sobre el evento inmediatamente al Coordinador de Seguridad Logística y al Coordinador de Transporte.
- Si el caso lo amerita el Coordinador de Seguridad Logística se trasladara hasta el sitio del evento.
- La empresa de Transporte y la compañía de vigilancia y control deberán garantizar la seguridad del conductor, la carga y el vehículo en el lugar del imprevisto
- Establecer plenamente la información y solicitar confirmación de la novedad a través de la Empresa de Vigilancia y Control (monitoreo), Policía Vial, el Frente de Seguridad Empresarial, etc. (Actualizar los teléfonos del contacto cada 6 meses).
- Dependiendo de la durabilidad del evento Solicitar información a la Empresa de Vigilancia y Control (monitoreo) y a la Empresa de Transporte sobre el desarrollo del evento para retroalimentar al área de servicio al cliente de Sucroal S.A sobre el cambio de ruta, estado de la mercancía y posible tiempos de entrega para dar aviso al cliente sobre las situaciones adversas que se presenten.

## 6. DESVIO DE RUTA

Al momento de recibir información por parte de la Compañía de Vigilancia y Control (monitoreo) sobre el desvío de ruta de algún vehículo programado para los despachos desde Sucroal S.A se procederá de la siguiente forma:

- El coordinador de Seguridad Logística contactara al área de seguridad y tráfico de la empresa de transporte involucrada, para esclarecer el motivo de la desviación y el plan de contingencia para atender la situación. (Actualizar el teléfono del contacto cada 6 meses).
- El Coordinador de Seguridad Logística establecerá contacto permanente con la Compañía de Vigilancia y Control (monitoreo) para solicitar retroalimentación permanente del estado del vehículo y la carga
- Una vez el vehículo retome la ruta normal se solicitara a la Compañía de Vigilancia y Control, el soporte del personal en ruta asignado para la verificación de estado de los sellos de seguridad instalados en la unidad de carga por Sucroal S.A
- El Coordinador de Seguridad Logística solicitara a la empresa de transporte un informe detallado de las causas de la desviación y las acciones correctivas a implementar.

## 4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del proceso a tienen:

- Coordinador de Seguridad Logística
- Director de Logística
- Director de Servicio al cliente Exportación

## 5. REFERENCIAS

N/A

## 6. APÉNDICE

N/A

Elaborado por:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Juan Camilo Restrepo V. / Auxiliar Logística</li><li>• Roberto Carlos Saavedra / Auxiliar Logística</li></ul>	Fecha de Vigencia: 2016-03-22
----------------	---	-------------------------------

Aprobado por:	• <b>Diego Fernando García / Director III Logística</b>	Fecha Última Revisión: <b>2016-03-22</b>
---------------	---	--