1. **OBJETIVO**

Establecer los criterios para las novedades que se pueden presentar en carretera durante el transporte y la entrega de la mercancía y los Planes Operativos Normalizados que aplican a dichas novedades.

1. **ALCANCE**

Aplica para todos los vehículos que transportan mercancías bajo la responsabilidad de Transportes Joalco S.A. a nivel nacional, con el fin de prestar un buen servicio en el menor tiempo posible y minimizar novedades en el servicio. Teniendo en cuenta criterios de seguridad durante la movilización y en casos de presentarse novedades.

1. **DEFINICIONES**

**Asalto o Hurto Agravado:** Delito caracterizado por la violencia contra las personas, generalmente con fines de apoderamiento ilegítimo**.**

**BASC:** Programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional / alianza empresarial para el comercio seguro.

**Bill of Lading (BL):** documento emitido por el transportista marítimo que ampara la movilización de la mercancía

**Cabezote:** unidad motriz de un vehículo articulado.

**Cambio de Cabezote:** corresponde a la actividad de desenganche del cabezote que presenta una novedad y enganche de otro cabezote apto para continuar el viaje con el remolque originalmente cargado sin necesidad de trasbordar o trasegar la mercancía.

**Cuerpos de agua:** Aguas fluviales o lacustres

**Derrame:** Toda descarga súbita, intempestiva, impredecible e imprevista de una sustancia líquida o semilíquida a un cuerpo exterior.

**Descargue:** Retiro o descenso de una carga de un vehículo.

**Delito: Acción u omisión de una ley.**

**DTA:** Declaración de Transito Aduanero, documento expedido por la DIAN que ampara el transporte de mercancías sin nacionalizar dentro del territorio nacional.

**HSSEQ: Siglas en ingles de Health (Salud), Security (Seguridad Física), Safety (Seguridad Industrial), Enviroment (Medio Ambiente) y Quality (Calidad).**

**Hurto Simple:** Delito caracterizado por la violencia contra las personas, generalmente con fines de apoderamiento ilegítimo **sin generar violencia.**

**Hurto Menor: Se considera un hurto menor cuando la pérdida de la carga no pasa valores superiores a 5 SMLV.**

**Hurto Mayor: Se considera un hurto mayor cuando la pérdida de la carga es superior a 5.1 SMLV**

**ISO:** Siglas en ingles para el Organismo internacional de estandarización de normas

**King Pin:** perno o pasador para el acople del remolque al cabezote, y va acoplado directamente a la quinta rueda.

**Mercancía de Alto riesgo: mercancía que por su tipo o valor es susceptible de hurto por su fácil comercialización.**

**Mercancías peligrosas: Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con éstas, o que causen daño material**

**OTM:** Operador de Transporte Multimodal

**Quinta rueda:** es el sistema de acoplamiento entre el tracto camión y el remolque.

**Remolque:** Vehículo no motorizado, halado por una unidad tractora. Dotado con su sistema de frenos y luces reflectivas utilizado para el transporte de diferentes tipos de mercancías, de acuerdo a su naturaleza. Entre estos podemos encontrar: Cisterna, carrozado, tanque, furgón, volcó, porta contenedor, cama baja, cama cuna, etc.

**RUC:** Registro Único de Contratistas emitido, controlado y Auditado por el Concejo Colombiano de Seguridad (CCS)

**SAI:** Sitio de alto impacto, sitio que puede generar afectación de gran magnitud a la movilidad, personas o medio ambiente puede ser urbana o rural.

**SBI:** Sitio de bajo impacto, sitio que no genera afectación de gran magnitud a la movilidad, personas o medio ambiente puede ser urbano o rural.

**Secuestro: Acto por el cual se retiene durante un tiempo determinado y con el objetivo de conseguir un rescate u obtener cualquier tipo de beneficio a una carga, vehículo o persona.**

**Sociedades de Intermediación Aduaneras (SIA)**: Empresa especializadas en trámites aduaneros y de legalización de mercancías para exportación o importación que reportan directamente a la DIAN. Existen nivel 1,2,3 que van de acuerdo a la capacidad técnica y a la experiencia en el manejo de importaciones y exportaciones

**Trasbordo:** Traslado de mercancías de un vehículo que ha tenido alguna novedad a otro con el fin de darle continuidad al servicio.

**Trasiego:** Paso deproducto liquido de un tanque cargado a uno vacío.

**Transporte Multimodal**: Utilización de varios medios de transporte para el traslado de mercancías de origen a destino.

**ZAR:** Zona de alto riesgo, zona que tiene presencia permanente de grupos al margen de la ley (subversión, delincuencia común, esta puede ser urbana o rural)

**ZBR:** Zona de bajo riesgo, zona que no tiene presencia permanente de grupos al margen de la ley (subversión, delincuencia común, esta puede ser urbana o rural)

1. **CONDICIONES GENERALES**

Cuando se presente una novedad durante el transporte y entrega de mercancías se debe dar aviso inmediato al departamento de Seguridad y Tráfico.

* El conductor es responsable de dar aviso al departamento de Seguridad y Tráfico de la novedad presentada en el vehículo, mercancía, carretera etc. Que le genere impedimento para continuar su itinerario de viaje. Si no logra establecer comunicación telefónica envía un mensaje macro a través del GPS.
* El departamento de Seguridad y Tráfico es el responsable de recibir y transmitir toda la información que le brinda el conductor a los departamentos involucrados en la operación.
* Tipos de novedades que se pueden presentar en carretera:
  + Varadas
  + Fuga o derrame
  + Asalto, secuestro o robo
  + Retención por autoridades
  + Novedades al momento del descargue (averías o faltantes)
  + Accidente de transito
  + Contaminación de la carga
* Cuando se presente alguna novedad el departamento de Seguridad y Tráfico debe verificar:
* Tipo de vehículo si es propio o tercero
* Tipo de mercancía que lleva el vehículo y generador de carga
* Tipo de novedad y tiempo de solución de la novedad.
* Ubicación de la zona donde se encuentra el vehículo determinando si es de alto, medio o bajo riesgo.
* Urgencia de la entrega de la mercancía.
* El departamento de Sistema de Gestión Integral es el responsable de investigar, atender emergencias en los siguientes eventos: choches graves, volcamiento, derrames.
* Una vez se tiene información del de la novedad, se debe generar una nueva entrega al pedido para poder dar continuidad al viaje y se bloquea la posición anterior.
* Varadas de vehículos propios: el departamento Operativo ***no podrá autorizar*** sobre anticipos estos deben autorizarse directamente por el departamento mantenimiento.
* Varadas de vehículos subcontratados: deberán ser solucionadas por el departamento Operativo en cabeza del Gerente Operativo y/o los Jefes de carga apoyándose por los Jefes de patio y/o Director del departamento de mantenimiento para dar solución oportuna a la novedad presentada. Esto aplica también para los Administradores de Oficina.
* Todas las novedades presentadas en carretera, se deben registrar en el formato de Novedades en Carretera GO-FOR-11 por el departamento de Seguridad y Tráfico quienes deben hacer seguimiento a la novedad presentada.
* El departamento de Seguridad y Tráfico deberá informar al departamento de Sistema de Gestión Integral el trámite dado a la novedad presentada.
* TRANSPORTES JOALCO cuenta con un proveedor de servicio de control logístico y atención integral de emergencias relacionadas con el tránsito de vehículos de transporte de hidrocarburos y sus derivados. Adicional, cuenta con un proveedor del servicio de verificación del itinerario de ruta de un vehículo, por medio de un soporte físico en la red de puestos de control establecidos en los principales corredores viales del país y generando información en línea, y de ese modo de manera preventiva realizar una trazabilidad y posibles retrasos de los vehículos monitoreados. (En Anexos, se incluye el listado de los Puntos de Control de los proveedores – Destino Seguro y SOS Contingencias)



1. **DIAGRAMAS**

****

****

****

****

****

****

****

****

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO**

**HURTO, ROBO Y ATRACO**

**INICIO**

No de ninguna información a personal ajeno a la empresa.

Conductor víctima

Mantener la calma. No poner resistencia, prevenir y evitar que se generen comportamientos agresivos.

Conductor victima

Haga uso del Botón de pánico sólo si tiene oportunidad de hacerlo.

Conductor victima

No discuta, no contradiga, haga caso a las instrucciones impartidas por el asaltante y no intente realizar actos heroicos.

Conductor victima

Concéntrese en memorizar detalles del individuo (ropa, placa de vehículos, acento, conversaciones que sostenga con los cómplices)

Conductor victima

Notifique a la Central de Tráfico y Seguridad de lo sucedido y dé la mayor información de lo ocurrido (lugar, hora, dueño de la carga, hacia dónde se dirigía).

Conductor victima

Informe de la novedad a la Gerencia y al director de operaciones.

Director/Coordinador de Seguridad y Tráfico

Informe a las autoridades competentes y suministre toda la información en forma comprensible, veraz y adecuada.

Director/Coordinador de Seguridad y Tráfico

Elaborar informe detallado de los hechos y dar a conocer a la gerencia de la empresa y cliente como a todos los involucrados la lección aprendida

Director/Coordinador de Seguridad y Tráfico

**FIN**

FIN

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO**

**ACCIDENTE DE TRABAJO (INCIDENTE CON LESIÓN)**

INICIO

Informe al Departamento de Seguridad y Tráfico y el personal HSEQ.

Conductor victima

Registre la información veraz, comprensible y clara sobre lo sucedido e informe al Jefe de Flota Propia, Director de Operaciones y el departamento SGI

Director / Coordinador de Seguridad y Tráfico

Evalúe y analice la información suministrada por Seguridad y Tráfico

Personal SGI

Llame a la ARL y realice el reporte del incidente (vía telefónica o pág. Web)

Personal SGI asignado

Elabore el informe y todo lo concerniente a la investigación del accidente.

Personal SGI asignado

Traslade al trabajador atendiendo las recomendaciones suministradas por la ARL, acompañe siempre al paciente.

- Accidente leve: aplique primeros auxilios y traslade el paciente a una IPS cercana

- Accidente grave: traslade al paciente en ambulancia al hospital más cercano de tercer nivel

- Accidente mortal: espere que llegue la autoridad y organismos de apoyo

Personal SGI asignado

Realice la divulgación de la Lección Aprendida derivada de la investigación del accidente,

Personal SGI asignado

FIN

|

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO**

**FALLAS MECANICAS Y/O ACCIDENTE DE TRANSITO**

INICIO

Aplique los Primeros Auxilios si está capacitado y está seguro de hacerlo.

Conductor afectado

Si es un accidente, notifique al área de seguridad y Tráfico.

Si es una falla mecánica llame a su coordinador o jefe inmediato.

Conductor afectado o testigos

En caso de accidente evite mover la víctima, y asegure el área.

Si es falla mecánica asegure el vehículo.

Conductor afectado

En caso de accidente notifique al Director de Flota Propia, Director de Operaciones y al departamento SGI

Director / Coordinador Seguridad y Tráfico

Elabore el informe y todo lo concerniente a la investigación del accidente.

Personal SGI asignado

En caso de accidente con herido, no abandone ni el vehículo ni el paciente.

En caso de falla mecánica siga las instrucciones del jefe inmediato o del área de mantenimiento.

Conductor afectado

FIN

|

**PROCEDIMIENTO EN CASO DE FUGA O DERRAME**

**FUGA O DERRAME**

Evacuación

de lesionados

Evacuación

Cadena de llamadas

Detección directa o instrumentada en lugar de ocurrencia

Reporte o aviso de quien recibe o detecta (conductor) a departamento de trafico

Activación de cadena de llamadas

Activar alarma

Evacuación del área y respuesta especializada

**FIN**

Aplicación de "procedimientos operativos en caso de fuga o derrame"

Evento controlado?

NO

SI

Espere la llegada de los grupos especializados para el soporte en situación

Rescate De Personal Lesionado

CERRAR SISTEMAS DE SUMINISTRO

**PROCEIDMIENTO EN CASO DE INCENDIO**

**FIN**

Evacuación

General

Evacuación de lesionados

Colabore con la investigación y evaluación de daños

**INCENDIO**

Mantenga la calma y actué con rapidez realice procedimiento establecido

Suspenda las actividades que esté realizando notifique rápidamente el incidente

Notifique la detección de la emergencia

Interrumpa el suministro de energía de los equipos o máquinas

Tome el extintor mas cercano y proceda a controlar el fuego

Avise al personal de la zona afectada para minimizar el impacto ambiental.

Fuego controlado?

Si

No

Espere la llegada del personal especializado y los equipos de respuesta adecuados

No inicie labores hasta estar seguro de que no hay factores de riesgo

Aléjese del área, prepárese para evacuación

Hay personas afectadas?

Evacúe siguiendo las instrucciones de distancias de protección ,resguardo de bienes Y protección ambiental

Espere la llegada de los grupos de control de emergencias

Ubíquese en un punto seguro y espere instrucciones de los especialistas

Si

No

Preste atención a la víctima, no la abandone

Cadena De Llamadas

**PROCEDIMINETO EN CASO DE EXPLOSIÓN**

**FIN**

Evacuación

**EXPLOSION**

Detección del lugar

Verificación de emergencia?

Determinación de normalidad

Despliegue de Cuerpos de apoyo

Solicitud de apoyos externos

Retroalimentación

Informe a seguridad

Si

No

Evacuación de lesionados

Rescate de personal Lesionado

Evaluación de daños

****

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Aviso de Novedades**

* El conductor es responsable de dar aviso en forma inmediata al departamento de Seguridad y Tráfico de la novedad presentada en carretera con el vehículo, si no logra establecer comunicación telefónica envía un mensaje macro a través del GPS.
* De acuerdo al tipo de novedad el departamento de Seguridad y Tráfico debe solicitar, al conductor la siguiente información:
  + Placa
  + Nombre del conductor
  + Ubicación actual del vehículo
  + Clase y cantidad de producto transportado (UN)
  + Cliente o generador de carga
  + Lesiones en personas afectadas por el vehículo o terceros
  + Daños generados por el vehículo y terceros
  + Descripción del lugar de los hechos
  + Cantidad de producto transportado
  + Cuerpos de agua cercanos.
  + Condiciones climáticas.
  + Entidades o autoridades en el sitio.
  + Medidas tomadas hasta el momento.
* El departamento de Seguridad y Tráfico, es el responsable de recibir toda la información que le que brinda el conductor. Y a la vez informar al departamento correspondiente, de acuerdo a la cadena de comunicaciones definida según la novedad presentada. ( Ver sección 6.2)
  1. **Actividades a realizar de acuerdo a la novedad**

A continuación se describen las diferentes actividades que se deben realizar de acuerdo a cada una de las novedades.

* + 1. Varada
       1. Zona de alto riesgo

Si el vehículo varado está en una zona de alto riesgo se debe solicitar apoyo de la policía o contratar los servicios de vigilancia, con el fin de custodiar la mercancía y evitar el saqueo o hurto de la misma.

* + - 1. Sitio de alto impacto
* Se debe asegurar la zona e informar a la policía de carreteras.
* Se debe hacer reconocimiento de la zona en busca de riesgos adicionales por parte del conductor.
* Se debe garantizar la circulación de los vehículos ubicando controladores (paleteros) de tráfico.
* Se debe coordinar el desplazamiento del vehículo, equipo y personal necesario para el transbordo o trasiego de la mercancía lo antes posible.
  + 1. Accidente de Transito

Son considerados accidentes de tránsito los siguientes acontecimientos:

* + Choque simple
  + Choque grave
  + Volcamiento
  + Encunetada
    - 1. Choque Simple

Corresponde a los choques en los cuales se presenta daños a latas de los vehículos con intervención de la autoridad competente con reporte escrito o arreglo informal sin reporte escrito de la autoridad competente.

Actividades para atención de la novedad

1. Si el vehículo es propio:

* El departamento de Seguridad y Tráfico Informa al Coordinador y/o Jefe de flota propia, para que evalué la situación de acuerdo a la información entregada.
* El Coordinador y/o Jefe de flota propia debe llamar al conductor para obtener más detalles acerca del evento presentado, de igual manera debe informar al departamento de HSSEQ.
* Si es posible llegar a un acuerdo mutuo entre las partes afectadas el Jefe de Flota autoriza al conductor a negociar de una forma equitativa el monto de los daños y dependiendo de la culpabilidad se paga o se cobra el valor acordado. El monto máximo que está autorizado para negociar no puede superar 1 SMMLV. Guiándose por el procedimiento GO-PRO-03 Flota Propia.
* Si los daños son cuantiosos y/o no hay forma de llegar a ningún arreglo se debe informar al departamento Jurídico para que este proceda de acuerdo al procedimiento GE-PRO-04 Jurídico, velando para que los vehículos no sean trasladados a los patios.
* El departamento de Seguridad y Tráfico deberá velar por la seguridad del vehículo del conductor y de la carga dependiendo del sitio donde se encuentre ubicado.

1. Si es vehículo subcontratado:

* El departamento de Seguridad y Tráfico informa al departamento Sistema de Gestión Integral y al departamento de operaciones Jefes de Carga, Administradores de agencias y/o Gerente operativo dependiendo de la ruta que cubra el vehículo, para que este a su vez realice la gestión pertinente con el poseedor del vehículo.
* El departamento de Seguridad y Tráfico deberá velar por la seguridad del vehículo del conductor y de la carga dependiendo del sitio donde se encuentre ubicado.
  + - 1. Choque grave, volcamiento, encunetada:

Choques: en los cuales se presenta daños a terceros, lesiones personales, fatalidad, daño a la mercancía, daño al vehículo o daño ambiental

Volcamiento: es el giro de un vehículo sobre su mismo eje longitudinal o transversal respecto a su sentido de orientación.

Encunetada: corresponde cuando el vehículo se encuentra atrapado en la cuneta de desagüe de la vía.

Actividades para atención de la novedad

1. Generalidades si el vehículo es propio y subcontratado
2. El Director de Seguridad y Tráfico debe evaluar la situación y buscar la información veraz de lo acontecido, de acuerdo a esto debe evaluar las situaciones a seguir llamar al Director de HSSEQ, Gerente operaciones, departamento Jurídico y Gerente General.
3. Dependiendo del cliente afectado el departamento de HSSEQ u Operaciones debe mantenerlo informado.
4. De presentarse el siniestro con un vehículo subcontratado el Gerente de Operaciones será el encargado de mantener informado al propietario del vehículo.
5. Si la información es recepcionada por otro departamento diferente de Seguridad y Tráfico, se debe canalizar la información por medio del Director de Seguridad para que proceda con la gestión a realizar.
6. Por ningún motivo se deben involucrar departamentos ajenos a la atención de la novedad (Operaciones, HSSEQ, Seguridad y Tráfico y Gerente General).
7. El responsable de la gestión a la atención del evento es el departamento de Sistema de Gestión Integral.
8. De acuerdo a la evaluación de los departamentos involucrados se toma la decisión de enviar los funcionarios que estén más cercanos, si se requiere la presencia del desplazamiento de un HSSEQ y el Director de Seguridad y Tráfico, estos se desplazaran de forma inmediata.
9. Una vez se encuentran en el lugar del evento, el personal enviado al sitio de la novedad, procede a verificar y evaluar la situación actual a fin de dar reporte al departamento de HSSEQ., quien debe solicitar los recursos necesarios para continuar con la atención del evento e informar a la Gerencia General.
10. De requerirse la asistencia de un ajustador o abogado el departamento Jurídico debe garantizar el desplazamiento inmediato.
11. En el caso que se presente derrame con afectación ambiental el departamento de Sistema de Gestión Integral, realizará el reporte respectivo a la generadora de la carga, informando la magnitud del derrame las acciones tomadas, de acuerdo a este reporte el cliente tomara la decisión de presentar o no el reporte a la autoridad ambiental competente del sector donde se presentó la novedad. En caso de que este reporte sea efectivo deberá hacer seguimiento guiándose por el instructivo GQ-INS-07 Atención de emergencias con afectación ambiental.
12. ***Si es DTA o CV***
13. Se debe solicitar presencia del comando de la policía de carreteras más cercana al sitio de ocurrencia de la novedad, y se solicita una constancia de que el vehículo no puede continuar con el viaje. Esta certificación debe ser remitida en original a la oficina de origen de Transportes Joalco S.A. para que tramiten ante la Aduana de Partida el cambio de vehículo y de ser necesario la extensión de tiempo para su entrega final ante la aduana de destino.
14. Si el sello del contenedor o unidad precintada está intacta se debe tratar de hacer el traslado a otro vehículo.
15. Si es complicado hacer el traslado de la unidad a otro vehículo o la unidad está abierta y se requiere hacer trasbordo se debe solicitar la presencia de la DIAN o de la policía fiscal aduanera en el sitio de los hechos para redactar el acta respectiva de la novedad.
16. ***En caso de Heridos o fatalidades***
17. El departamento de Seguridad y Tráfico debe realizar un estudio de las personas y familias afectadas y de recolectar la información de los testigos, con el fin de tener claridad de las posibles responsabilidades que deba asumir la Compañía. Adicional deberá comunicar de manera inmediata al área de Jurídico.
18. El departamento de HSSEQ mantendrá comunicación permanente con el conductor involucrado del vehículo que transportaba la mercancía de Transportes Joalco S.A., y familiares, con el fin de hacer seguimiento del estado de salud y evolución del mismo.
19. ***En caso requerirse trasbordo o trasiego***

**Para vehículos propios o subcontratados**

*Carga Seca (trasbordo)*

1. El departamento de HSSEQ se comunica con los asistentes operativos o Asesor Comercial para que periódicamente se comuniquen con el cliente e informen la situación y pidan autorización para hacer la maniobra correspondiente.
2. El departamento de HSSEQ a través del HSSEQ delegado para atender la contingencia informa al jefe de flota propia para coordinar los recursos necesarios en la maniobra.
3. Si es un vehículo tercero el departamento de Operaciones debe gestionar con el propietario subcontratado para solicitar la colocación de un nuevo vehículo. En el caso que el subcontratado no cuente con la disponibilidad de un vehículo Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo propio.
4. El HSSEQ encargado, deberá levantar un acta del inventario de la mercancía y del estado en que quedo la carga con su respectivo registro fotográfico.
5. Terminada la actividad el HSSEQ delegado se contacta con los asistentes operativos para notificar al cliente el reinicio de la ruta.
6. Una vez llegue la mercancía a su destino final, la Gerencia de Operaciones debe asegurarse de enviar un funcionario representante de Transportes Joalco S.A. en compañía del ajustador de seguros para la inspección en el momento de descargue.

***Carga liquida (trasiego)***

1. El HSSEQ responsable del cliente, informa periódicamente, la situación al cliente solicitando la autorización para realizar el trasiego.
2. El HSSEQ responsable del cliente, informa al jefe de flota propia y solicita los recursos para ejecutar el procedimiento y solicita a la empresa encargada de realizar el trasiego.
3. Si es un vehículo tercero el departamento de Operaciones debe gestionar con el propietario subcontratado para solicitar la colocación de un nuevo vehículo. En el caso que el subcontratado no pueda continuar el viaje o no cuente con la disponibilidad de un vehículo Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo propio.
4. Terminada la actividad el HSSEQ responsable del cliente, debe verificar la colocación de los precintos, tomar números de los mismos, notificar a Seguridad y Tráfico la relación de los nuevos precintos y la identificación del vehículo y conductor que realizará la entrega final; y debe verificar que en la guía queden registradas las novedades.
5. El HSSEQ responsable notifica al cliente y al departamento Seguridad y Tráfico el reinicio de la ruta.
6. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico realizan la carta de autorización y aviso de cambio de vehículo con el fin de solicitar la operación de descargue.
7. Una vez que llega el vehículo al destino final para realizar el descargue debe guiarse por las actividades descritas en el numeral 6.2.1.6 Novedades al momento del descargue.
8. ***Contratación de recursos***

* Dependiendo de la novedad presentada si se requiere contratar recursos tales como: grúas, volquetas, carro machos, camiones de vacío, retroexcavadoras, entre otros; el HSSEQ responsable del evento gestiona y se comunica con el departamento operativo y Gerente General para la adquisición y autorización de dichos recursos, de igual manera será el responsable de realizar la respectiva negociación con el proveedor.
  + - 1. Falla mecánica

Novedad que presenta un vehículo a nivel mecánico que impide que el vehículo continúe su marcha.

Actividades generales

* 1. **Para vehículos propios o subcontratados con carga seca o liquida**

1. El departamento de Seguridad y Tráfico Informa al departamento de mantenimiento, para que evalué la situación e inicie la gestión de acuerdo a la novedad presentada, de igual manera reportan la novedad al departamento de HSSEQ, Jefe de carga, asistentes operativos; quienes finalmente deben trasmitir esa información al cliente según corresponda y estar reportándole cómo evoluciona el evento.
2. Si es un vehículo propio, el departamento de mantenimiento de acuerdo a la novedad presentada deberá atender la novedad guiándose por el procedimiento GM-PRO-01 Mantenimiento.
3. Una vez solucionada la novedad, el departamento de mantenimiento informará a:
   * Carga seca: Jefe de carga y estos a los asistentes operativos quienes notificaran al cliente el reinicio de la ruta.
   * Carga líquida: A HSSEQ quienes notificaran al cliente el reinicio de la ruta.
4. Si el evento se presenta en un vehículo subcontratado el Jefe de Carga o Gerente Operativo debe informar al poseedor del vehículo sobre la falla mecánica, para que este gestione el desvare. En el caso que el subcontratado no pueda continuar el viaje o no cuente con la disponibilidad de un vehículo Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo propio.
5. En caso que el departamento de Mantenimiento dictamine que el vehículo no puede continuar el viaje requiriéndose hacer trasbordo o trasiego o cambio de cabezote, este debe informar al Jefe de Carga correspondiente, al jefe de flota propia o Coordinadores de flota para que se coordine el envío del nuevo vehículo.
6. Cuando se tengan los datos del nuevo vehículo y conductor el Jefe de carga, deberá retrasmitir esta información a los Asistentes Operativos, HSSEQ y Seguridad y Tráfico para que estos le informen al cliente y se hagan los cambios correspondientes a la documentación del viaje Ej. Cambio de carta de responsabilidad, solicitud de descargue del nuevo vehículo

Apoyándose en el departamento de Mantenimiento se debe verificar si el tipo de la varada presentado es grave o no.

De ser grave (se requiere más de 48 horas para solucionar la varada) se debe:

1. Solicitar el cambio de cabezote al Jefe de flota cuando la novedad se presente en un vehículo de Transportes Joalco S.A. en caso de un subcontratado, se tramita ante el propietario la disponibilidad de otro automotor si no se cuenta con la disponibilidad de un vehículo Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo propio.
2. Solicitar al comando de la policía de carreteras más cercana al sitio de ocurrencia de la varada, la constancia de que el vehículo se encuentra varado y que presenta fallas mecánicas que imposibilitan su normal desplazamiento hasta su destino final. Esta certificación debe ser remitida en original a la oficina de origen de Transportes Joalco S.A. para que tramiten ante la Aduana de Partida el cambio de cabezote y de ser necesario la extensión de tiempo para su entrega final ante la aduana de destino.

Si no es grave (menos de 48 horas para solucionar la varada) se debe:

1. Llamar a Tráfico y seguridad para que preste asistencia con estación de policía más cercana, solicitando asistencia y vigilancia respectiva.
2. Dar al vehículo 36 horas para el desvare, para lo cual el departamento de Seguridad y Tráfico, debe realizar el respectivo seguimiento vehicular para cerciorarse que el vehículo reinicio dentro del tiempo estimado y entregue dentro del plazo límite estimado por la DIAN para la entrega de las mercancías.

Retención al vehículo

La retención del vehículo se presenta cuando este es inmovilizado por la autoridad competente, debido a:

* Inspección de la mercancía por parte de la policía fiscal aduanera o DIAN.
* Por problemas judiciales del vehículo o conductor o documentos del vehículo.
  + - * 1. Inspección de la mercancía por parte de la policía Fiscal Aduanera o DIAN

1. El conductor se comunica con el controlador de Seguridad y Tráfico informando que el vehículo se encuentra retenido.
2. El controlador informa el nombre del conductor, placa del vehículo, número del celular y ubicación del vehículo al director y coordinador de Seguridad y Tráfico.
3. Se comunica con la policía de las cabeceras municipales o la más cercana y se consulta si en la ubicación donde se encuentra el vehículo se está realizando un retén.

* Si la policía informa que es legal, se habla con la persona que esté a cargo del retén solicitando lo siguiente:
* Para carga nacional, se solicita que levanten un acta donde se registre los datos del contenedor, y se describa que los sellos se rompieron por la autoridad, y los números de los nuevos sellos, esta carta la debe firmar el conductor y la autoridad que esté al frente del retén.
* Si la carga es un DTA, se le informa a la persona encargada del retén, que la carga no puede ser abierta sino en zona de aduana, con la presencia de un inspector de aduanas.
* El departamento de Seguridad y Tráfico debe informar a los asistentes operativos acerca de la detención de la mercancía, para que este retransmita la información al cliente y ponerlo al tanto de la novedad, y este as u vez tome acciones pertinentes y esté al tanto de la solución.
* De presentar retención a causa o inconsistencia de la mercancía, se deberá cobrar el valor del stand by al cliente de acuerdo a la negociación comercial.
* Si la policía informa que no es legal, se suministran los datos de vehículo y conductor el cual presento la novedad y se toman las acciones necesarias en conjunto con la policía para dar con la ubicación del mismo.
  + - * 1. Por problemas judiciales del vehículo y/o conductor o falta de documentación del vehículo

1. De presentarse retención a causa del vehículo propio, Transportes Joalco S.A. gestionará el envío de otro automotor para hacer el transbordo de la mercancía.
2. Si el evento se presenta en un vehículo subcontratado el Jefe de Carga o Gerente Operativo debe informar al poseedor del vehículo sobre la detención del vehículo, para que este gestione el cambio de automotor. En el caso que el subcontratado no pueda continuar el viaje o no cuente con la disponibilidad de un vehículo Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo propio.
3. De presentarse retención a causa de un conductor propio, Transportes Joalco S.A. gestionará el envío de otro conductor para continuar con el viaje.
4. Si el evento se presenta en un conductor subcontratado el Jefe de Carga o Gerente Operativo debe informar al poseedor del vehículo sobre la detención del mismo, para que este gestione el cambio de conductor. En el caso que el subcontratado no cuente con la disponibilidad de un nuevo conductor Transportes Joalco S.A., colocara el vehículo y conductor propio para continuar con el viaje.
   1. Fuga o Derrame

Es la salida de gas o liquido por una abertura producida accidentalmente e inesperadamente en su empaque.

Actividades para atender el evento

* + - * 1. Carga seca
* El departamento de Seguridad y Tráfico debe reportar de la novedad al departamento de HSSEQ y el departamento Operativo quien a través de los asistentes operativos solicitan la autorización por parte del cliente de la apertura de la unidad de empaque (contenedor, carrocerías selladas, furgones etc.); para realizar el análisis o causa de la fuga o derrame.
* Una vez obtenida la autorización por parte del cliente el departamento operativo informa la autorización al departamento de HSSEQ para que se inicie el procedimiento.
* El departamento de HSSEQ se comunica con el conductor a fin de verificar la información suministrada inicialmente para proceder a dar instrucciones pertinentes para el manejo y manipulación de la mercancía dependiendo del tipo de la misma y de acuerdo a las instrucciones impartidas en la hoja de seguridad.
* De ser controlada la novedad por parte del conductor este deberá utilizar los elementos de protección personal y kit de derrame asignado.
* De presentarse una fuga considerable o que no sea de manejo único por parte del conductor debido al riesgo que este presenta, el departamento de HSSEQ contratara los servicios de un proveedor certificado y que tenga experiencia en la manipulación de este tipo de mercancías para la atención de la novedad.
* En caso que se requiera un equipo adicional como gato hidráulico, montacargas, braceros el conductor deberá desplazarse con el vehículo a la ciudad o municipio más cercano que disponga de dichos equipos para proceder a controlar la novedad.
* El departamento de HSSEQ y los asistentes operativos deben hacer seguimiento continuo al desarrollo de la actividad para mantener informado al cliente.
* De presentarse un derrame considerable el departamento de HSSEQ asignara un encargado el cual deberá trasladarse al sitio de la novedad y tomar las acciones necesarias para el control de la novedad.
* Una vez controlada la situación se dará autorización de continuar el viaje, y se le informara al cliente a través de los asistentes operativos.
* De presentarse derrames o fugas considerables de producto se debe informar al departamento jurídico para que este a su vez tramite el aviso de siniestro ante la compañía de seguros.

* + - * 1. Carga liquida

El departamento de Seguridad y Tráfico debe reportar la novedad al departamento de HSSEQ, quienes se comunicaran con el conductor a fin de verificar la información suministrada inicialmente y el estado actual de la novedad.

El personal de HSSEQ encargado, da instrucciones al conductor para que:

* Ubique el vehículo en un lugar plano, libre de fuentes de ignición, alejado de zonas cultivadas y pobladas o viviendas.
* Se debe colocar los elementos de protección personal: Arnés con línea de vida, gafas, guantes. Casco con barbuquejo.
* El conductor debe subir sobre el tanque y debe realizar la apertura de las cortinas y verificar el buen funcionamiento de las válvulas de venteo. Si las cortinas o válvulas de venteo funcionan de forma adecuada, debe esperar media hora para que el producto se nivele y cerrar las cortinas nuevamente.
* El conductor debe limpiar la canal y la batea a fin de evidenciar posibles fugas posteriores.
* El conductor debe colocar el vehículo en un sitio desnivelado por 15 minutos, y debe verificar si se sigue presentando la fuga o no, de no presentar fuga debe reiniciar la ruta normalmente.
* Pasados 10 minutos de estar en ruta, debe volver a detener el vehículo y verificar que no se haya vuelto a presentar la fuga. De ser así debe continuar el viaje, haciendo seguimiento y revisiones periódicas.
* De presentar fuga, el conductor deberá asegurar el vehículo en un lugar plano, libre de fuentes de ignición, alejado de zonas cultivadas y pobladas o viviendas.
* Debe informar de forma inmediata al departamento de HSSEQ a fin de coordinar el trasiego del producto, guiándose por las actividades descritas en el numeral 6.2.2.2. D En caso requerirse trasbordo o trasiego de este procedimiento.
  + 1. Novedades al momento del descargue

Este tipo de novedades se puede presentar por averías, por faltantes, por transbordos o trasiego.

Actividades para atender el evento

* Una vez recibida la novedad por parte del conductor, el departamento de Seguridad y Tráfico deberá informar inmediatamente de la novedad al Asistente Operativo y/o al Administrador de Oficina Regional, Jefe de carga y al Gerente Operativo quienes reportarán al departamento jurídico para que este realice el aviso de siniestro y se programa al ajustador de seguros, de igual manera se coordinara el envío de un funcionario o representante de Transportes Joalco S.A para verificar el descargue, determinar la responsabilidad de Transportes Joalco S.A. en la avería o perdida y establecer el valor de las mismas para lo cual se debe:

Dirigirse al sitio e inspeccionar el descargue y elaborar un informe que contenga los siguientes detalles:

* Nombre del Conductor
* Placas del vehículo y remolque
* Origen y destino
* Cliente o generador de carga
* Tipo de mercancía
* Tipo de novedad
* Cantidad de unidades faltantes, pérdidas o averiadas
* Una vez realizada la inspección y anotadas las novedades se hace firmar el informe por las personas que intervinieron en el evento (cliente o destinatario, conductor e inspector), en señal de aceptación de la inspección.
* Se debe notificar al cliente que la mercancía averiada deberá permanecer en custodia mientras se llega a algún acuerdo directamente con el o a través de la Compañía de seguros.
* Se debe entregar el informe con las fotos respectivas al Director comercial o Asesor Comercial, quienes se encargaran de evaluar el valor de la perdida en conjunto con el cliente antes de las 72 horas de conocido el caso, con el fin de tener el suficiente tiempo para reportar o no ante la compañía de seguros la novedad. Si pasada las 48 horas y no se ha podido cuantificar la perdida se debe avisar de manera inmediata al departamento jurídico para que este haga el respectivo aviso de siniestro ante la compañía de seguros guiándose por el procedimiento GE-PRO-04 Jurídico.
* Dependiendo de la gravedad de la novedad presentada y si la responsabilidad de Transportes Joalco S.A. es evidente, la Gerencia Operativa o en su defecto el Jefe de Carga Seca o Liquida deberán realizar seguir los siguientes parámetros:
* Si el faltante o la avería está cuantificada hasta 3 SMMLV, si el vehículo es un subcontratado, se debe notificar al conductor y al propietario respecto al bloqueo del pago del saldo del manifiesto mientras se hace la investigación de la novedad. Adicionalmente se deben seguir los siguientes pasos:

1. Una vez se ha establecido verdaderamente el valor de la avería o perdida, el Gerente Operativo y/o Director Comercial tienen la potestad de negociar directamente con el cliente el valor que tendrá que asumir Transportes Joalco S.A .teniendo siempre la premisa de finiquitar este novedad los más pronto y equitativamente posible.
2. Se deberá solicitar al cliente el mayor plazo posible para el pago de esta novedad descontada de la cartera del cliente.
3. Cuando el Director Comercial o Gerente Operativo han llegado a un acuerdo por el monto a reconocer al cliente por la novedad presentada ellos deberán acudir al Departamento Jurídico para elaborar el Acuerdo de Transacción el cual podrá ser firmado por los representantes autorizados de ambas empresas para negociar este tipo de situaciones.
4. Una vez firmado el Acuerdo de Transacción, se deberá pasar una copia al departamento de Cartera y otra a Contabilidad para que se autoricen las respectivas notas crédito y contabilicen este movimiento de una forma adecuada.
5. Adicionalmente si el vehículo es subcontratado se deberá cruzar el valor pagado al cliente contra el saldo del manifiesto y si este no alcanza para cubrir el valor pagado al cliente, se deberá crear por parte del Departamento de Contabilidad, la respectiva cartera transportador para tener presente este saldo a descontar al Sub contratado en próximos viajes realizados o si amerita el Gerente Operativo realizara el respectivo compromiso de pago en donde el sub contratado se comprometa a cancelar la deuda pendiente.
6. Si el vehículo es de Flota Propia, la copia del Acuerdo de Transacción se deberá entregar al Jefe de Flota Propia para que el realice la respectiva labor de recobro al conductor tratando de negociar lo mejor posible y de una manera equitativa.

* Si el faltante o avería supera los 3 SMMLV, se debe dar aviso al departamento Jurídico para que este a su vez realice el aviso de siniestro ante la compañía de seguros, teniendo en cuenta el procedimiento GE-PRO-04 Jurídico.
* El Director de tráfico y seguridad o Coordinador, adelantaran un informe detallado de los hechos para establecer responsabilidades de los hechos y tomar las acciones correctivas para evitar que este tipo de novedad con su modalidad no vuelva a ocurrir “lección aprendida”.
  + - * 1. Asalto, peinado o hurto de mercancía y/o vehículo.

Una vez identificado que el vehículo ha sido hurtado, se debe realizar las siguientes actividades:

1. Se informa de la novedad a la gerencia como al director de operaciones y este su vez al cliente, de igual forma se da a conocer de la novedad al área de seguridad del cliente para los apoyos y coordinaciones del caso.
2. De acuerdo al costo del producto, sitio del hecho y modalidad del incidente, se avalúa con la gerencia de la empresa si se amerita el desplazamiento del Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, al sitio de ocurrencia de los hechos para adelantar las averiguaciones y operativos del caso con las autoridades del estado.
3. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, se comunica con la policía del sitio en donde ocurrieron los hechos para dar a conocer el incidente y que se proceda adelantar las investigaciones u operativos de búsqueda de la mercancía.
4. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico verifica si el conductor ha colocado la denuncia formal de la novedad presentada.
5. En caso que el conductor no haya hecho la denuncia, se contacta al conductor para que este coloque la denuncia. Si el conductor no aparece o presenta impedimento para colocar la denuncia, se debe colocar la denuncia por parte el Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico. La denuncia para DTA y CV debe incluir:
   * + El conductor estaba viajando por una carretera nacional la cual se encuentra custodiada por la autoridad competente
     + El conductor estaba escoltado
     + Estaba siendo monitoreado en la evolución de la ruta
     + El vehículo contaba con sistema GPS o Satelital.
     + El conductor no tiene antecedentes de hurto y fue sometido a un proceso de selección en la Compañía para poderle asignar el viaje.
     + Si es conductor subcontratado, se debe informar que llevaba una trayectoria de viajes alta en la Compañía.
   1. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico indaga al conductor a cerca de los hechos sucedidos, tomando la versión libre de los hechos.
   2. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, realiza averiguaciones del caso con los entes de control de la zona: policías, puestos de control, casa del conductor, parqueaderos y sitios de hospedajes, entre otros.
   3. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, si se requiere coordina o se dirige a las básculas más cercanas o en la ruta para verificar hora y peso del vehículo, de igual manera coordina se dirige a los peajes para hacer la verificación en las cámaras de seguridad y verificar que el vehículo realmente pasó de acuerdo a la información suministrada por el conductor.
   4. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, se contacta con el último puesto de control con el fin de verificar si observo actividades sospechosas al momento de reportarse.
   5. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, ofrece recompensa hasta un monto del 10% del valor declarado de la mercancía. Este valor es proporcional a la cantidad de mercancía encontrada.
   6. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, debe informar al departamento Jurídico la novedad presentada con el fin de que de aviso de siniestro ante la compañía de Seguros.
   7. Una vez adelantada las averiguaciones del incidente el Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, elaboran un informe detallado de los hechos para establecer responsabilidades, de estos resultados se dan a conocer a la gerencia de la empresa y cliente afectada como al área de seguridad, lección aprendida”.
      1. Contaminación de la carga física, químicas o biológicas:

Una vez conocida la novedad sobre la contaminación de la carga, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Se informa de la novedad a la gerencia, área jurídica como al director de operaciones y este su vez al cliente, de igual forma se da a conocer de la novedad al área de seguridad del cliente para los apoyos y coordinaciones del caso.
2. El Director de Seguridad y Tráfico como funcionario del área jurídica se dirigen al sitio de los hechos para adelantar las coordinaciones del caso con las autoridades de acuerdo a competencia.
3. El Director de Seguridad y Tráfico hace las coordinaciones del caso para aislar el sitio en donde se encuentra el vehículo con la novedad.
4. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico verifica si el conductor ha colocado la denuncia formal de la novedad presentada.
5. En caso que el conductor no haya hecho la denuncia, se contacta al conductor para que este coloque la denuncia. Si el conductor no aparece o presenta impedimento para colocar la denuncia, se debe colocar la denuncia por parte el área de Jurídica, Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico. La denuncia para DTA y CV debe incluir:
   * 1. El conductor estaba viajando por una carretera nacional la cual se encuentra custodiada por la autoridad competente
     2. El conductor estaba escoltado
     3. Estaba siendo monitoreado en la evolución de la ruta
     4. El vehículo contaba con sistema GPS o Satelital.
     5. El conductor no tiene antecedentes de hurto y fue sometido a un proceso de selección en la Compañía para poderle asignar el viaje.
6. Si es conductor subcontratado, se debe informar que llevaba una trayectoria de viajes alta en la Compañía.
7. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico indaga al conductor a cerca de los hechos sucedidos, tomando la versión libre de los hechos.
8. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, realiza averiguaciones del caso con los entes de control de la zona: policías, puestos de control, casa del conductor, parqueaderos y sitios de hospedajes, entre otros.
9. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, si se requiere coordina o se dirige a las básculas más cercanas o en la ruta para verificar hora y peso del vehículo, de igual manera coordina o se dirige a los peajes para hacear la verificación en las cámaras de seguridad y verificar que el vehículo realmente pasó de acuerdo a la información suministrada por el conductor.
10. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, se contacta con el último puesto de control con el fin de verificar si observo actividades sospechosas al momento de reportarse.
11. El Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, ofrece recompensa para obtener información sobre los posibles responsables de esta contaminación.
12. Una vez adelantada las averiguaciones del incidente el Director o Coordinador de Seguridad y Tráfico, elaboran un informe detallado de los hechos para establecer responsabilidades, de estos resultados se dan a conocer a la gerencia de la empresa y cliente afectada como al área de seguridad, lección aprendida”.
    1. Uso del botón de pánico

Cuando el conductor se da cuenta que está en riesgo su vida, la carga o el vehículo acciona el botón de pánico, el Controlador de tráfico y Seguridad procede atender la novedad bajo los siguientes parámetros:

1. El Controlador de tráfico y Seguridad al recibir el evento de pánico en la consola de monitoreo, ubica el vehículo en la pantalla, de acuerdo a su ubicación procede a llamar al conductor vía celular.
2. El Controlador de tráfico y Seguridad verifica que vehículos o escoltas se encuentran cerca al vehículo que acciono el botón de pánico, para que por intermedio de ellos y en forma discreta se pueda establecer que puede estar sucediendo.
3. Procede a llamar vía celular al conductor, si éste contesta se emplea el santo seña y el conductor la contraseña, si se establece que el conductor está en riesgo, se procede a llamar al Director o Coordinador de Tráfico y Seguridad quienes atenderá la situación para este tipo de eventos.
4. Si el conductor no contesta de igual forma se procede a llamar al Director o Coordinador de Tráfico y Seguridad, quienes atenderá la situación para este tipo de eventos.
5. En caso que se evidencia que el conductor, la carga o el vehículo están en riesgo, el Director o Coordinador de Tráfico y Seguridad, toman contacto con las autoridades del sitio en donde se está generando la novedad, para colocar en conocimiento los hechos y adelantar las coordinaciones del caso para contrarrestar cualquier tipo de ilícito que quieran cometer con el conductor, la carga o el vehículo.
   1. Protocolo por enfermedad del conductor

Cuando el conductor tenga alteración en el estado de salud debe:

1. Informar al departamento de Seguridad Trafico de la empresa.
2. Establecer la gravedad de la enfermedad del conductor de acuerdo a la explicación o justificación del conductor.
3. Dirigir al conductor al centro de salud más cercano, y dejar el sitio en lugar seguro.
4. Si la enfermedad del conductor requiere hospitalización, se debe coordinar el reemplazo.
5. Continuar con el seguimiento al plan de transporte establecido.
   1. Secuestro de funcionarios, toma violenta de instalaciones
6. Recomendaciones para la prevención
7. Mantenga un bajo perfil, no sea ostentoso, ni haga público sus triunfos financieros.
8. Sea impredecible, evite la rutina, cambie continuamente las rutas de desplazamiento, medios de transporte.
9. Este siempre atento, examine con detalle su entorno, informe a las autoridades cualquier actividad sospechosa.
10. Mantenga alerta y sospeche de todo lo que parezca que esta fuera de lo normal.
11. Promover cultura del auto cuidado.
12. Recomendaciones en caso de secuestro o toma violenta.
13. Tome en contacto de inmediato con el jefe de Seguridad o comuníquese con el número de emergencia 123.
14. Suministre el mayor número de información de los hechos ocurridos sin omitir detalles.
15. Recuerde que una oportuna información puede ser una opción en el rescate o de liberación de ser requerido.
16. No se asesore de personas ajenas que puedan desconocer el manejo de este tipo de delitos.
17. No acuda a citas propuestas por los secuestradores.
18. Siga las instrucciones que le recomienden el personal de se seguridad.
    1. Lavado de activos o financiación del terrorismo

Como Prevenir el lavado de activos o la financiación del terrorismo

1. Conocer y aplicar el procedimiento interno de las empresas de proveedores y selección de clientes.
2. Se debe reportar cualquier actividad sospechosa que se vea al interior de la empresa o fuera de las instalaciones que la pueda comprometer en actividades ilícitas.
3. Revisar la documentación y realizar visitas tanto a proveedores o clientes.
4. Señales de Alerta o a tener en cuenta

* Operaciones que no están de acuerdo con la capacidad económica del cliente.
* Operaciones que aisladas o vinculadas escapan al perfil previsible o ya definido del cliente en cuestión.
* Repentinamente una persona, sin fundamento, aparece como dueño de importantes negocios.
* El cliente ofrece pagar jugosas comisiones, sin justificativo legal y lógico.
* Cambio de propietarios y el historial de los nuevos dueños que no es consistente con la naturaleza del negocio del cliente o los nuevos dueños están reacios a proporcionar información personal o financiera.
* Cuentas que muestran elevadas transacciones de efectivo para negocios que generalmente no manejan grandes sumas de dinero en efectivo.
* Realización de varios depósitos el mismo día en diferentes oficinas de la misma entidad financiera, en forma inusual, respecto al comportamiento habitual del cliente.
* Transferencias electrónicas, sin aparente razón comercial ni consistencia con los negocios habituales del cliente.

Que hacer en caso de detectar lavado de activos o actividades relacionadas con la financiación del terrorismo

* Reportar inmediata al oficial de cumplimiento, para que se realice internamente el reporte a las autoridades competentes.
  1. Paros/Manifestaciones

1. Anunciado
2. Confirmar con el gremio de seguridad, transporte y autoridades la veracidad y la magnitud del paro.
3. Contactar la autoridad con la finalidad de conocer el plan de contingencia y esquema de seguridad que tienen.
4. En los desplazamientos terrestres se incrementa el manejo de la información en la vía mediante la utilización de avanzadas adicionales en el transcurso de toda la ruta por parte de Andina e información de puestos de control por parte de la Transportadora.
5. Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
6. La comunicación y el tiempo de los reportes se intensifica en un 100% para mantener un control total en carretera y en caso de presentarse una situación especial se informa inmediatamente al cliente.
7. Cuando un vehículo en tránsito sea detenido por los manifestantes se solicita apoyo a las autoridades para despegar la zona y continuar el recorrido o llevarlo a sitio seguro. Si el vehículo es afectado y no puede continuar su recorrido se envía otro vehículo para cambio de cabezote.
8. No se debe exponer la carga; evitar el incremento de los riesgos de la operación.
   1. Actividades Sospechosas
9. Relacionadas con empresas en general, independiente de su actividad:
10. Empresas que desarrollan grandes proyectos de inversión en zonas inusuales, por ejemplo, en zonas con presencia de grupos armados al margen de la ley y donde la demanda es mínima.
11. Empresas inversionistas (nacionales o extranjeras) que invierten en locales con actividad económica que no guarda relación.
12. Empresas con incremento exagerado en el volumen de ventas o que sin explicación suficiente experimentan una importante recuperación económica después de atravesar por dificultades financieras.
13. Empresas distribuidoras ubicadas en zonas con presencia de grupos armados al margen de la ley o sitios de baja demanda, que repentinamente un alto nivel de pedidos por incremento en su nivel de ventas, sin justificación lógica aparente.
14. Constitución de empresas con nombre similar al de empresas altamente reconocidas.
15. Compra venta de empresas en quiebra o en dificultades económicas por personas sin experiencia en el sector.
16. Empresas recientemente creadas que tienen una posición dominante en uno o varios de sus mercados.
17. Empleados con estilos de vida que no corresponden a sus ingresos.
18. Empleados que evitan que otros funcionarios atiendan sus contactos o sus clientes.
19. Empleados que impiden su traslado por perder contactos o clientes.
20. Empresas con alto endeudamiento nacional o extranjero.
21. Empresas con alto porcentaje de cartera en difícil cobro.
22. Empresas que utilizan materiales que pueden ser utilizados como base o complemento de sustancias prohibidas.
23. Empresas que producen elementos de difícil revisión o control por el producto mismo o por su empaque o embalaje
24. **CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***VERSIÓN*** | ***REVISIÓN*** | ***FECHA*** | ***DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO/REVISIÓN*** | ***RESPONSABLE*** |
| 0 | 1 | *05-05-2012* | Elaboración del instructivo | Área HSSEQ |
| 1 | 2 | *07/02/2014* | Actualización del documento, se incluye, contaminación de la carga, activación botón de pánico | Área HSSEQ |
| 2 | 3 | *07/03/2015* | Actualización del documento, se incluye procedimientos puntuales y puntos de control de proveedores. | Director SGI |
| 3 | 4 | *04/08/2015* | Se actualizan las novedades que se pueden presentar en carretera de acuerdo a la matriz de riesgos basc:  Protocolo por enfermedad del conductor  Secuestro de funcionarios, toma violenta de instalaciones  Lavado de activos o financiación del terrorismo  Paros/Manifestaciones  Actividades Sospechosas | Jefe S.I.G |

1. **REGISTROS ASOCIADOS**

GO-FOR-11 Novedades en carretera

*.*

1. **ANEXOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PUESTOS DE CONTROL (CARGA SECA) – DESTINO SEGURO** | | |
| **Nº** | **PTO. CONTROL** | **UBICACIÓN** |
| **LA COSTA ....... BOGOTA ..... VILLAVICENCIO (Vía La Troncal)** | | |
| **1** | SABE POPEYE (Antiguo Terpel Popeye) | Vía Bogotá-Barranquilla , costado derecho, a 10 Km de ciénaga junto al parador playa y mar |
| **2** | LOMA COLORADA | Vía Bosconia – Bogotá, costado izquierdo a 8 km después de la población de Bosconia , frente al parador y estación de servicio terpel el colorado |
| **3** | TERPEL EL AMARILLO | Vía San Alberto – La Costa, costado derecho km 3 después de variante San Alberto, Estación terpel el amarillo. |
| **4** | LA LIZAMA | Vía La Costa - Bogotá, costado derecho , 1 km después de la báscula, restaurante y hospedaje la Lizama (frente al hotel nuevo) |
| **5** | EL VELEÑO | Vía Bogotá - La costa, costado derecho , 3 km después de puerto Araujo, parador el veleño |
| **6** | E.D.S. MOBIL TEKA | Vía Honda - La Costa, costado izquierdo, sector de Caracolí, parador teka diagonal al montallantas de la estación de servicio |
| **7** | ALTO DE LA TRIBUNA | Vía Bogotá – Villeta, costado derecho, 7 km adelante de Facatativá, panadería el rubí. |
| **8** | PUNTO 53 | Vía Bogotá – Villavicencio, costado izquierdo, km 2 después del cruce variante Cáqueza, parador camionero punto 53 (estación de servicio Texaco) |
| **9** | SANTA CECILIA | Vía Villavicencio - Yopal, costado izquierdo restaurante Ranchopolo, antes de la población de Paratebueno |
| **BOGOTA - CUCUTA (Vía Bucaramanga)** | | |
| **10** | SANTANA | Vía Bogotá - Bucaramanga, costado izquierdo, Estación de Servicio Esso a 1 km del municipio |
| **11** | LAS ACACIAS | Vía Bogotá – Bucaramanga, costado izquierdo, 8 km Antes de la población de San Gil, restaurante las Acacias |
| **12** | LOS CUROS (Antiguo La Alemana) | Vía Bogotá – Bucaramanga, costado derecho, Hotel los curos 100 mts antes de la entrada a Málaga |
| **13** | LA LAGUNA | Vía Bucaramanga - Cúcuta costado derecho, Sector de la Laguna, diagonal a la estación de policía, caseta tienda Daniela. Km 89 |
| **14** | LA MIGUELERA | Vía Pamplona – Cúcuta, costado izquierdo, Parador la Miguelera en el km 17 |
| **CALI - IPIALES** | | |
| **15** | SANTANDER DE QUILICHAO | ubicado en la Via Cali-Pasto (Vereda Mandiva) en la estación de servicio de gasolina Esso (Restaurante El Paisa) Costado Derecho. |
| **16** | EL BORDO | Vía Cali – Ipiales, Costado izquierdo, al frente de estación Terpel entrada al bordo, telecom las palmas |
| **17** | CHACHAGUI | Vía Cali – Pasto costado derecho Km 33, frente al aeropuerto Antonio Nariño , Estación de Servicio Esso Chachagui, restaurante Cuy Dorado |
| **CALI - MEDELLIN - LA COSTA** | | |
| **18** | LA GRAN VIA Cerritos (Risaralda) | Vía Pereira- Medellín ( la Romelia - el pollo), costado izquierdo, al lado del restaurante nuevo La gran vía, frente a Estación de Servicio Petrobras, |
| **19** | MARMATO | Vía Manizales – Medellín, Costado derecho, 9 km después del peaje de la Felisa |
| **20** | LOS LAGOS | Vía Medellín – Pereira, costado izquierdo, km 5 , estadero los Lagos sector de Caldas |
| **21** | GIRARDOTA (Medellín - La Costa) | Vía Medellín – La Costa, costado derecho, a 15 metros del estadero Punto Rojo, 2 km después de la entrada a Girardota |
| GIRARDOTA (La Costa - Medellín) | Vía La Costa – Medellín, costado derecho, el hatillo (club del rio) a 2 kilómetros del p.c Girardota. EDS terpel costado derecho |
| **22** | YARUMAL | Vía Yarumal - La Costa, costado derecho, salida de Yarumal, estadero Mina Vieja |
| **23** | TERPEL "CAUCASIA" | Vía Medellín – La Costa, costado derecho, estación de servicio Terpel Caucasia |
| **24** | PLANETA RICA MANGUITOS | Vía Medellín – La Costa, costado izquierdo, estadero restaurante los manguitos población de Planeta Rica km 4 |
| **25** | SAMPUES | Vía Sampues – La Costa, costado izquierdo , entrada a población , hotel El Khan, al lado de estación Terpel |
| **26** | SAN JUAN DE NEPOMUCENO | Vía Sincelejo – La Costa, costado izquierdo , Hospedaje San Juan |
| **BUENAVENTURA - BOGOTA (Vía La Línea)** | | |
| **27** | EDS EL SAMAN - MEDIA CANOA | Vía Buenaventura – Buga km 7 costado derecho en la Estación de Servicio Terpel El Samán |
| **28** | TERPEL "YOTOCO" | Vía Cali - Yotoco, costado izquierdo, Estación de Servicio Terpel y hotel Las Palmas |
| **29** | TERPEL "ANDALUCIA " | Vía Cali – Bogotá, costado derecho , Variante de Andalucía, estación terpel Andalucía |
| **30** | TERPEL "ANDALUCIA " | Vía Bogotá- Cali, costado izquierdo , Variante de Andalucía, estación terpel Andalucía |
| **31** | CALARCA | Vía Calarca - Cali, costado izquierdo, antiguo parador Colfecar,  diagonal a la Terpel el prado |
| **32** | TERPEL LAS AVISPAS | vía Bogotá –Cali costado izquierdo en el Kilometro 1 vía Gualanday –Espinal, en la estación de servicio Terpel Las Avispas Gualanday (Tolima), |
| **33** | GRANADA Cali - Bogota | Vía Cali - Bogotá costado derecho en la EDS Biomax sector el Granadino (2Km después del PC Anterior en el sentido hacia Bogotá |
| **34** | GRANADA Bogota - Cali | Via Bogota - Buenaventura costado derecho, EDS Biomax sector el Granadino (2Km después del PC Anterior en el sentido hacia Bogotá) |
| **BOGOTA - MEDELLIN (Vía autopista)** | | |
| **35** | DORADAL | Vía Bogotá – Medellín, costado derecho, restaurante parador La Cascada al lado de Estación de Servicio Texaco |
| **36** | MARINILLA | Vía Marinilla – Santuario Costado izquierdo, a 1 km adelante del p.c actual, 500 mt antes de Abonos Vigor. |
| **HONDA - MANIZALES** | | |
| **37** | ESTADERO PADUA | Vía Honda – Manizales, costado derecho, estadero y hotel Padua, kilometro 68 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PUNTOS DE CONTROL – SOS CONTINGENCIAS** | | |
| **Cargo** | **Nombre** | **Ubicación** |
| **Coordinardor logistico zona (Sur - Centro - norte)** | **Mauricio sanchez** | **km dos y medio Pto Boyaca - Pto salgar** |
| **Supervisor logistico (Sur - centro)** | **Oscar Garcia** | **Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota)** |
| Punto de control | Pitailto | Parqueadero el viajero via Pitalito - Bogota |
| Punto de control | Gigante | Via gigante - Neiva km 3, cruce proterillos. |
| Enturne cargue | Ent. Neiva | Km 2 via Neiva - Palermo (parque industrial palermo) |
| Punto de control | Aipe | Km 33 via Aipe - Neiva |
| Punto de control | lerida | km 66 via Ibague - Honda, planta raspadores Lerida |
| Punto de control | Alto de la mona | Km 24 + 800 via Honda - Bogota, costado derecho |
| Enturne descargue | Ent. Guaduas | Km 31 + 900 via Honda - Bogota |
| Enturne descargue | Ent. Alto del trigo | Km 52 + 600 via Honda - Bogota EDS terpel. |
| Punto de control | Alto del trigo | Km 52 + 900 via Honda - Bogota. |
| Punto de control | Alban | Via Bogota - Villeta Parqueadero EDS el triangulo |
| Punto de control | Chinauta | Km 75 via Bogota - Girardot Estacion de servicio Biomax el Quinini. |
| Supervisor vial | Movil 4 | Corredor Bogota - Pitalito - Honda |
| **Supervisor logistico (Norte)** | **Jainer Bravo** | **Barranquilla Zona franca** |
| Enturne cargue / decargue | Ent. Cartagena | Estadero las Olas (Pasacaballos) |
| Enturne cargue / decargue | Ent. Barranquilla | Zona franca Planta Petromac - Telba |
| Punto de control | El copey | Se ubica en la Y a un kilometro del Copey via B/quilla (estacion de servicio Mineroil) |
| Punto de control | Pailitas | Pailitas Km 1 salida a Bucaramanga, restaurante el caracoli. |
| Enturne Descargue | Ent. Ayacucho | EDS la mata (200 metros adelante del cruce la gloria - Cesar) |
| Punto de control | Zulia | klm 31 via sardinata - abrego EDS El laguito |
| Enturne Cargue operación Trafigura | Parqueadero el Rio | parqueadero el rio, frente a zona franca |
| **Supervisor logistico (Centro)** | **Ferney Moreno** | **km dos y medio Pto Boyaca - Pto salgar** |
| Punto de control | Sabana | Via la Lizama - San Alberto Km 33 + 500, estacion del servico la Sabana.. |
| Enturne Descargue | Ent. Dos y medio | km dos y medio Pto Boyaca - Pto salgar |
| Punto de llegada y salida | Planta vasconia | Km 17 via Pto Boyaca - Pto servies |
| Punto de control | Coran | Via Pto Salgar - Pto Boyaca Km 3, parador el Coran. |
| Punto de control | Gualanday | Km 14 via Ibague - Espinal margen izquierda hotela panamericana, estacion de servico la holanda. |
| Enturne descargue | Ent. Venadillo | Km 45 via Ibague - Honda |
| Supervisor vial | Movil 3 | Corredor Honda - Costa |
| **Coordinardor logistico zona (Meta y Casanare)** | **Dumar Florez** | **Crr 4 N 10 -48 arriba de los fundadores - Villanueva (Casanare)** |
| **Supervisor logistico (Meta)** | **Fabio Puentes** |  |
| Punto de control | Chipaque | Via Bogota - Villavicencio Km 13 + 840, Costado derecho despues de la bomba Biomax. |
| Punto de control | Santandereana | Via Bogota - Villavicencio Km 54 + 600. |
| Punto de control | Servita | Vereda Servita via antigua Villavicencio Km 96 + 200 |
| Enturne cargue /descargue | Pompeya | EDS Servicio ESSO Pompeya |
| Enturne cargue | Castilla | Parqueadero las palmas, via estacion 1 Ecopetrol |
| Punto de control | Puerto lopez | Av 14 # 18 - 39 Km 78 via villavicencio - Pto lopez. |
| Enturne cargue /descargue | Puerto Gaitan | Km 109 via Puerto lopez - Puerto Gaitan. |
| Enturne cargue /descargue | Puerto Gaitan (Ventas) | Km 109 via Puerto lopez - Puerto Gaitan. |
| Punto de control | Gaitan salida | Km 109 via Puerto lopez - Puerto Gaitan. |
| Punto de control | Kioscos | Km 25 via Pto gaitan - Rubiales |
| Punto de control | Oasis | Km 128 via Puerto Gaitan - Rubiales |
| Supervisor Vial | Movil 1 | Corredor (Meta) |
| **Supervisor Logistico ( Casanare)** | **Gilberth Cardona** | **Crr 4 N 10 -48 arriba de los fundadores - Villanueva (Casanare)** |
| Punto de control | Santa Cecilia | Km 47 via Villavicencio - Barranca de Upia |
| Enturne descargue | Alterno Monterrey | Via Monterrey - Villanueva Km 5, parqueadero Llano Grande |
| Punto especial | Principal Monterrey | Descargadero estacion planta Monterrey Ecopetrol |
| Punto de control | La Horqueta | Via Monterrey - Yopal Km 23, estacion de servicio el Guafal |
| Enturne descargue | Alterno Cusiana | Km 48 via Marginal de la selva - Tauramena (Casanare) |
| Enturne cargue | Operación Corcel | Campo corcel Barranca de upia |
| Enturne cargue | La Chaparrera | Via Yopal - San luis de palenque km 34 - Via marginal de la selva |
| Supervisor Vial | Movil 2 | Corredor (Casanare) |
| Punto de control | La Alborada | Km 75 vía Monterrey-Aguazul, Hotel la Alborada costado izquiedo |
| Enturne cargue/descargue | Hidrocasanare | Km 17 vía Yopal-Paz de Ariporo Frente a la estación Hidrocasanare |
| **Supervisor central de trafico** | **Andres Gonzales** | **Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota)** |
| Controlador 1 | E/T | Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota) |
| Controlador 2 | E/T | Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota) |
| Controlador 3 | E/T | Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota) |
| **Analista logistico** | **Alejandro Martinez Ramos** | **Carrera 67 A Nº 44 -09 (Bogota)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GESTION DE EMERGENCIAS** | | |
| **BASE** | **DIRECCION** | **BARRIO** |
| **BOGOTA** | CRA 67 A N0 44-09 | SALITRE GRECO |
| **BASES MOVILES** | N-A | N-A |
|
| **BACKUP** |
| **ALBAN TIPO II** | PUNTO DE CONTROL ALBAN |
| **GUADUAS** | TRANSVERSAL 1 NO 1-29 | EL VALLAO |
|
| **CHIPAQUE** | CALLE 4 No 5-52 | CHIPAQUE CENTRO |
| **YOPAL** | CARRERA 22 No 24-74 | CENTRO |
| **IBAGUE** | MANZANA 30 CASA 1 | CIUDADELA CONFENALCO |
| **SERVITA** | KM 86 -500 ANT VIA BTA- V-CIO | VEREDA SERVITA |
| **MOSQUERA** | BODEGA 38 | SAN JORGE |
| **PTO.BOYACA** | CARRERA 5 CALLE 16 | PORVENIR |
| **MONTERREY** | CLLE 23A N0 11-86 | VILLA DEL PRADO |
| **LA MATA CESAR** | MUNICIPIO LA GLORIA CORREGIMINETO LA MATA | LAS BRISAS |
| **BOSCONIA** | CARRERA 18 N0 20-130 | LOS ALMENDROS |
| **BARRANQUILLA** | CALLE 25 No 17-51 | SOLEDAD ATLANTICO BARRIO EL CARMERO |
| **PTO. GAITAN** | KM 109 VIA PUERTO GAITAN | N-A |
| **PAZ DE ARIPORO** | CARRERA CON CALLE 12 ESQUINA | CAMILO TORRES |
| **GIGANTE HUILA** | CARRERA 3A N0 3-56 | LAS DELICIAS |
| **PITALITO HUILA** | CARRERA 5 ESTE 3F -25 SUR | LA PRADERA |
| **VILLANUEVA** | CARRERA 9 No 4-17 | CENTRO |
| **OPERACIÓN SABANERO** | POZO SABANERO | META |
| **OPERACIÓN ARRENDAJOS** | YOPLALOSA (TRINIDAD Y PAZ DE ARIPORO-CUBIRO) | N-A |