	<b>PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA ATENCIÓN A EVENTOS DERIVADOS DE RIESGOS CRÍTICOS (CONTINUIDAD)</b>	<b>CODIGO: MT-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 28/08/2023</b>

Los protocolos de seguridad son una herramienta preventiva que ayudará, en caso de presentarse algún inconveniente para tomar decisiones oportunas que lleven a un resultado satisfactorio para la superación de eventualidades.

## 1. PROTOCOLO DE SEGURIDAD DURANTE EL TRAYECTO

Los siguientes protocolos están determinados por tiempos; permiten actuar de manera adecuada frente alguna novedad presentada durante el recorrido, la trazabilidad está determinada que se realizara entre una a dos horas, si el conductor no contesta luego de este tiempo se procederá a los siguientes niveles de alarma que permita actuar oportunamente:

### **NIVEL I (Demora de 120 minutos)**


- Establecer comunicación con el conductor, infórmele sobre la importancia de contestar el teléfono para reportarse, si el conductor va a pasar un tramo donde se va la señal debe de comunicar esta novedad.
- Verificar a través de la plataforma de Seguimiento Satelital dónde se encuentra el vehículo y analizar si va por la ruta asignada y si coincide con el tramo desde el último reporte.
- Comunicarse con otros vehículos que estén realizando el mismo recorrido; en el caso en que no sea posible, solicite apoyo a otras empresas de transporte.
- La auxiliar de operaciones debe establecer comunicación con los familiares y preguntar si el conductor se ha reportado durante los últimos 30 minutos, solicite información de su ubicación, estado y motivos de la demora.

### **NIVEL II (Demora de 130 minutos)**

- Verificar a través de la plataforma de Seguimiento Satelital donde se encuentra el vehículo y analizar si va por la ruta asignada y si coincide con el tramo desde el último reporte.
- Comunicarse con Operaciones para saber si el conductor se ha reportado con ellos.
- La auxiliar de operaciones debe establecer comunicación con los familiares y preguntar si el conductor se ha reportado durante los últimos 30 minutos, solicite información de su ubicación, estado y motivos de la demora.
- Realizar Boletín Preventivo con Policía de Carreteras de la zona.

### ➤ **NIVEL III (Demora de 140 minutos)**

- Montar operativo de plan de búsqueda con Policía de Carreteras.
- Mantener comunicación con otros vehículos que se encuentren en la ruta.
- Si vehículo aparece, informar a las autoridades y a las empresas de transporte que estén colaborando en la búsqueda para que procedan a desmontar el operativo.

	<b>PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA ATENCIÓN A EVENTOS DERIVADOS DE RIESGOS CRÍTICOS (CONTINUIDAD)</b>	<b>CODIGO: MT-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA:28/08/2023</b>

## 2. VARADA DE VEHÍCULOS


Para los casos de vehículos varados en la vía cuando transporten carga se deben seguir las siguientes instrucciones:

- El conductor debe avisar inmediatamente a la auxiliar de operaciones para seguir instrucciones de cómo proceder para atender la avería presentada, informando lugar, motivo de varada y tiempo estimado de reinicio del viaje.
- Si la solución de la avería se estime que puede ser solucionada en más de 2 horas, la auxiliar de operaciones debe dar aviso al cliente y mantenerlo informado en todo momento.
- La auxiliar de operaciones en conjunto con el Conductor establecerá si necesita vigilancia extra en el sitio, envío de repuestos de una ciudad cercana, transbordo, desenganche, grúa, mecánico en el sitio o dinero para pagar el desvare.
- En caso de requerirse contratación de grúa, o realizar un transbordo, la persona responsable debe comunicarse con el director de operaciones quien dará las instrucciones a seguir si es vehículo es de flota propia; si es vehículo tercero se coordinará con el propietario para dar el paso a seguir.

## 3. ACCIDENTES DE TRÁNSITO (sin consecuencias humanas, con heridos o muertos)

Cuando se produce un accidente, puede ocurrir: Lesionados, fallecidos, daños en el vehículo o en la mercancía. En estos casos se debe actuar de la siguiente forma:

- Verificar si hubo heridos y/o muertos.
- Avisar inmediatamente auxiliar de operaciones, para que de aviso al Cliente y al comercial.
- Se debe comunicar inmediatamente a la Compañía Aseguradora y esperar instrucciones para actuar.
- Solicitar la presencia de la Policía y del Tránsito.
- Tomar fotografías del accidente, nombres y versiones de testigos si los hay.
- Solicitar el croquis del accidente y el examen de alcoholemia para los implicados en el accidente.
- Evaluar si se necesita grúa o transbordo de vehículo, gestionar ante el Inspector de Policía del sitio la entrega de la mercancía en caso de haber sido retenida.

	<b>PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA ATENCIÓN A EVENTOS DERIVADOS DE RIESGOS CRÍTICOS (CONTINUIDAD)</b>	<b>CODIGO: MT-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 28/08/2023</b>

#### **4. HURTOS DE MERCANCÍAS (total, parcial, faltantes y saqueos)**

A menudo en la carretera ocurren siniestros de mercancías, tales como hurtos, saqueos y faltantes.


En estos casos se debe proceder de la siguiente manera:

- Cuando ocurre un hurto total (piratería terrestre), el conductor debe llamar inmediatamente a la auxiliar de operaciones para informar los hechos.
- El conductor debe acercarse a la Inspección de Policía de la Jurisdicción donde ocurrieron los hechos para formular la denuncia. Allí se debe instruir al conductor para que entregue información detallada sobre los delincuentes.
- El conductor debe presentarse a la oficina principal de Integraltrans y entregar la copia de la denuncia y rendir una versión pormenorizada de los hechos ante la auxiliar de operaciones y al asesor de la póliza de mercancías.
- Cuando Integraltrans lo estime conveniente, ordenará el desplazamiento de una persona idónea al sitio para que investigue acerca de los hechos.
- La auxiliar de operaciones estará en constante comunicación con la aseguradora y policía, con el fin de adjuntar pistas sobre el paradero de las mercancías hurtadas.
- Cuando hay un hurto, un asalto, un faltante o saqueo, el conductor se debe presentar a la inspección de Policía más cercana y denunciar los hechos, luego entregar copia en la oficina de Integraltrans.
- Hasta donde sea posible tomar fotografías (para efectos de reclamación con la aseguradora).
- La auxiliar de operaciones debe realizar las gestiones pertinentes para estos casos, como informar a la Policía de carreteras y demás autoridades competentes.

#### **5. BLOQUEO EN LA VÍA (subversión o derrumbes)**

En la carretera es frecuente los bloqueos de vías, por diferentes circunstancias: salida a la vía de grupos subversivos, derrumbes y reparaciones de tramos de carretera.

- Cuando haya enfrentamientos sobre la vía de la fuerza pública y la subversión, retenes de la guerrilla o algún acto de asonada se le debe recomendar al conductor, guardar el vehículo, en un sitio lo más seguro posible, hasta una nueva orden de la auxiliar de operaciones.
- Recomendar a los conductores viajar en caravana.
- En el caso de bloqueos por derrumbes se debe negociar con el cliente la tarifa y posteriormente se informa al director de operaciones y a la auxiliar de operaciones el cambio de ruta alterna.

	<b>PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA ATENCIÓN A EVENTOS DERIVADOS DE RIESGOS CRÍTICOS (CONTINUIDAD)</b>	<b>CODIGO: MT-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA:28/08/2023</b>

## 6. APERTURA DE LA CARPA O CONTENEDORES (carga nacionalizada)


Cuando por algún motivo, la Policía de Carreteras o la Policía Fiscal Aduanera, solicite la apertura de una unidad de carga como carrocería o contenedor, se debe proceder de la siguiente manera:

- El conductor debe informar a la auxiliar de operaciones.
- La auxiliar de operaciones debe solicitar al conductor los datos de placas de los agentes de la policía, placa de la patrulla y demás características para reconfirmar la autenticidad del retén.
- Explicarle al conductor que, si encuentra un retén con sólo dos policías, sin conos para la señalización y parque automotor (motos y carros) de uso particular; lo más seguro es que son delincuentes. Por lo tanto, debe informar inmediatamente al frente de seguridad SIJIN y a la policía al 123.
- El conductor debe avisar inmediatamente a la auxiliar de operaciones para que se comunique con el encargado del retén y explicarle las condiciones que se deben cumplir para el registro.
- Cuando se realice la inspección el conductor debe exigir un informe o acta de inspección, donde aparezca los detalles de la revisión, el nombre completo, el cargo, la cédula, la placa de identificación del funcionario que autorizó la inspección y la firma.
- Solicitar un acta que relacione los precintos de seguridad

## 7. RETENCIÓN DE VEHÍCULOS

La Policía de Carreteras y las autoridades de tránsito, están facultadas para retener los vehículos de carga en la carretera cuando haya sospecha de transporte de mercancías ilícitas, hurtadas, de contrabando, por embriaguez del conductor o cambio de la ruta.

- Cuando la auxiliar de operaciones sospeche que el conductor está conduciendo en estado de embriaguez, debe llamar a la Policía del sector e inmovilice el vehículo y retenga al conductor. Luego el director de operaciones gestionará el transbordo de la mercancía a otro vehículo o se autorizará el cambio de conductor.
- Cuando por alguna circunstancia, trátase de derrumbe, asonada, secuestro o bloqueo de las vías, un vehículo se vea obligado a cambiar la ruta asignada, el conductor debe proceder de la siguiente manera: comunicar a la auxiliar de operaciones, presentarse en la inspección de Policía más cercana al sitio de ocurrencia del evento, esperar la autorización de cambio de ruta por parte de la auxiliar de operaciones. Es importante tener en cuenta que para todos estos procedimientos hay que enterar y concertar las decisiones con el cliente.

	<b>PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA ATENCIÓN A EVENTOS DERIVADOS DE RIESGOS CRÍTICOS (CONTINUIDAD)</b>	<b>CODIGO: MT-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 28/08/2023</b>

## 8. CONTAMINACION DE LA CARGA

En caso de contaminación de la carga o las unidades de carga por cualquier elemento no autorizado (precursores, sustancias químicas, dinero, municiones, armas, sustancias psicoactivas o cualquier elemento ilegal) la empresa llevara a cabo las siguientes acciones:

- En caso de retención por parte de la policía, el conductor deberá dar aviso de manera inmediata al director de operaciones.
- Si la contaminación es evidenciada por el generador de la carga o el destinatario de esta, el asociado de negocio deberá reportar inmediatamente al director de operaciones.
- El director de operaciones deberá documentar el caso y presentarlo de manera inmediata a la administración general y a la gerencia general quienes deberán comunicarse con las autoridades pertinentes para poner a disposición todas las evidencias de la operación.
- El director deberá recopilar toda la trazabilidad de la operación con el fin de entregar las pruebas o las evidencias de los controles establecidos y los documentos de soporte cuando sea recibido.
- En conjunto con la dirección de operaciones y el abogado de la compañía, el gerente general evaluará la pertinencia de la emisión de comunicados a los asociados de negocios y otras partes interesadas con el fin de mitigar situaciones de crisis reputacional.
- Toda la información derivada de este proceso será manejada de carácter confidencial y solo podrá ser compartida con los asociados de negocios implicados (además de las autoridades que lo requiera), para el desarrollo adecuado de las operaciones pertinentes.
- La compañía prestara el acompañamiento legal al transportador basado en el principio de presunción de inocencia, sin embargo, en caso de evidenciar su compromiso tocara las acciones legales pertinentes en su contra.

## 9. TELEFONOS EN CASO DE EMERGENCIA

Desde un celular marque:

Línea única de emergencias	123
Policía de Carreteras	#767
Cruz Roja	132
Bomberos	119
Atención a derrames (Varichem)	3112787991
Director de Operaciones Urabá	3014230651
Director de Operaciones zona norte	3186345616
Administración general	3227442232