

OP-M-05	MANUAL DE SITUACIONES DE RIESGO DURANTE LA CADENA LOGISTICA	 
Fecha: 11/04/2023		
Versión: 01		

1 Generalidades

1.1 Objetivo

Este instructivo tiene como finalidad dar a conocer al personal de la central de monitoreo los diferentes factores de riesgo dentro de las diferentes etapas de la cadena logística, ya sea desde el cargue, durante la movilización o en el descargue en el destino final; adicional de como deberán proceder en este tipo de situaciones donde se pueda ver involucrada la integridad del conductor o de la carga que se transporta.

1.2 Alcance

Aplica para el personal que interviene, ejecuta y participa dentro del cargo de controlador de tráfico. Este documento estandariza el cómo proceder ante los diferentes riesgos que se presentan dentro de la cadena logística.

1.3 Definiciones

- **Vehículo:** Todo equipo sobre ruedas que permita el transporte de personas, animales u objetos de un punto a otro por vía terrestre.
- **Despacho:** Registro creado en el SCL por el cliente y desde el cual se visualiza el generador de carga, transportadora (cliente), tipo de carga, datos del vehículo y del conductor, origen, destino, fecha y hora de inicio del viaje, vía y los puestos de control por donde transitara.
- **Plan de ruta:** Documento entregado al conductor y en donde la empresa transportadora establece el origen, destino, vía autorizada por donde debe transitar y puestos de control donde se debe reportar físicamente.
- **Sistema de Control Logístico (SCL):** Software interno de la empresa que recibe la información de paso de los vehículos por los puestos de control con alertas visuales, para toma de decisiones concernientes a los riesgos de la movilización de las mercancías transportadas.
- **Seguimiento controlador:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un viaje, confirmando ubicación, validación y control del plan de ruta de un vehículo.
- **GPS:** Sistema de Posicionamiento global permite tener conocimiento y ubicación exacta de donde se encuentra un vehículo dentro del territorio nacional.
- **Barrido:** Seguimiento a toda la flota de vehículos vía llamada telefónica o GPS en ambas plataformas, verificando ubicación actual y si presenta algún tipo de novedad o riesgo.
- **Desvío de Ruta:** Decisión del conductor de cambiar el trayecto original dado por la transportadora ya sea por decisión autónoma o por novedades presentes en la vía.
- **GPS Desactualizado:** sistema de posicionamiento global que no reporta la ubicación actual del vehículo, ya sea por estar en sitio con poca cobertura o porque se apagó el GPS.
- **Operativo preventivo:** Procedimiento que se hace en conjunto con la empresa, cuando no se tiene comunicación con el conductor o se prevé que puede estar teniendo alguna novedad de hurto en su viaje.
- **Novedad:** Acontecimiento que sucede con un viaje el cual abarca, algún accidente de tránsito, hurto o posible intento de hurto, climas desfavorables los cuales alteren los estados de las vías y dificulte en tránsito del vehículo, una no comunicación o situaciones en las que el satelital deje de reportar o algo que reporta el conductor importante para ser notificado a la empresa.
- **Accidente de tránsito:** Se vincula contingencia que se produce sobre la vía y que involucra a uno o más vehículos en donde se pueda ver involucrada la integridad del conductor o de la carga.
- **Hurto:** Es la sustracción de un bien ajeno sin emplear violencia, fuerza o intimidación.
- **Robo:** Es apropiarse de bienes ajenos empleando fuerza, violencia o intimidación con armas de fuego o armas blancas.
- **Clima desfavorable o adverso:** Situaciones meteorológicas las cuales hacen complicado el tránsito terrestre dentro del territorio nacional ya que se pueden dar fuertes lluvias, tormentas eléctricas y además deslizamientos de tierra.
- **RISTRA:** (Red integral de seguridad en el transporte) Grupo perteneciente a la policía nacional el cual tiene

OP-M-05	MANUAL DE SITUACIONES DE RIESGO DURANTE LA CADENA LOGISTICA	 
Fecha: 11/04/2023		
Versión: 01		

como objetivo fortalecer los canales de comunicación con el sector transporte, como un aliado estratégico en seguridad.

- **Piratería terrestre:** Actividad delictiva encaminada al hurto de vehículos transportadores de carga o pasajeros.
- **Siniestro de tránsito:** Hace referencia a un hecho el cual se pudo haber evitado, es decir de un error humano el cual provoco otro hecho previsible.
- **Accidente de tránsito:** Hace referencia fortuito e involuntario; situación la cual es de fuerza mayor e inesperada que no se puede controlar.
- **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo, una desgracia o evento en el cual alguien o algo sufra un daño.

2 Identificación y clasificación de los riesgos

Desde la central de monitoreo se identificaron varios riesgos dentro de la cadena logística de transporte durante la movilización dentro de las vías del territorio nacional, podemos clasificarlos por criticidad **ALTA** y **MEDIA** y serían los siguientes:

- 2.1 Robo y hurto de vehículos cargados (C. alta)
- 2.2 Accidente y siniestro de tránsito leves (C. media)
- 2.3 Accidente y siniestro de tránsito fuertes (C. alta)
- 2.4 Suplantación de conductor (C. alta)
- 2.5 Toma de rutas no permitidas (C. alta)
- 2.6 Ubicaciones erróneas y que no concuerden con el GPS (C. alta)
- 2.7 No reporte del GPS o GPS desactualizado (C. media)
- 2.8 Averías mecánicas (C. media)
- 2.9 No comunicación con el conductor en lapsos de tiempo altos (C. alta)

3 Proceso de identificación y reporte de los diferentes riesgos

Se encontraron varios riesgos asociados a el transporte terrestre, adicional se catalogaron según criticidad; debido a esto tenemos diferentes reacciones y maneras de apoyar a nuestros clientes para impedir que se coloque en riesgo la integridad del vehículo, conductor y carga que se transporta.

3.1 Robo y hurto de vehículo cargados: Previamente a dar la información al cliente de la situación de posible robo o hurto se deben tener claras situaciones como pérdida total de la comunicación con el conductor y GPS desactualizado para de esta manera solicitar autorización del cliente para montar el operativo preventivo.

3.1.1 Dado el aval por parte de ellos realizamos contacto vía telefónica con el RISTRA a la línea celular 3213941684 en la cual se comenta la situación y posterior a ello nos redireccionan a el chat de WhatsApp donde nos solicitan toda la información pertinente para iniciar con la búsqueda. Nos envían una plantilla la cual toca diligenciarla en su totalidad y es la siguiente:

Para un operativo diligenciar la siguiente información:

- TIPO VEHICULO:
- PLACAS:
- CARROCERIA:
- MARCA:
- COLOR:
- PLACA DEL REMOLQUE:
- EMPRESA QUE REPORTA EL CASO:
- PERSONA QUE IMPULSA EL CASO:
- NUMERO DE CONTACTO:
- EMPRESA GENERADORA DE LA CARGA:
- MERCANCIA QUE TRANSPORTA:
- NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONDUCTOR:
- NUMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL CONDUCTOR:
- NUMERO DE CELULAR DEL CONDUCTOR:
- ruta:
- EMPRESA SATELITAL:
- CLAVE Y/O USUARIO
- Usuario:
- Clave:
- ULTIMO REPORTE:
- DESCRIPCIÓN DEL CASO:
- VALIDACIÓN DEL REPORTE:
- SI PERTENCE AL RISTRA:
- FOTO DEL ULTIMO REPORTE DEL GPS:

OP-M-05	MANUAL DE SITUACIONES DE RIESGO DURANTE LA CADENA LOGISTICA	 
Fecha: 11/04/2023		
Versión: 01		

- 3.1.2 Posterior a enviar la información completa esperamos que el RISTRA module con las unidades del sector donde se tuvo la última comunicación con el conductor para el inicio de la búsqueda, toda la información del inicio del operativo e información que nos den se debe dejar como controlador dentro del despacho del vehículo y también ir transmitiéndole todo a el cliente en busca de apoyo por parte de ellos.
- 3.2 **Accidente y siniestro de tránsito leves:** Choques leves o donde se identifique involucrado otro vehículo.
- 3.2.1 verificamos dentro de la matriz de comunicación que tenemos con el cliente e informamos a la persona a cargo, es por esto por lo que al recibir este tipo de información se valida con el conductor su estado y se le solicita registro fotográfico como evidencia de lo que paso.
- 3.2.2 De inmediato se hace contacto mediante llamada telefónica donde se describe la situación y se les reenvían las fotos de la novedad, adicional también se deja la información como controlador dentro del despacho de la manera más detallada posible.
- 3.2.3 Posterior a esto es la transportadora quien se encarga del tema y desde nuestro lado continuamos con el seguimiento normal cada 2 (dos) horas para verificar como avanza la novedad.
- 3.3 **Accidente y siniestro de tránsito fuertes:** Choques fuertes o donde se identifique involucrado otro(s) vehículos o personas.
- 3.3.1 Se verifica igual dentro de la matriz de comunicación que tenemos con el cliente e informamos a la persona a cargo mediante llamada telefónica, de alguna manera debemos agotar todos los contactos con el fin de dejar la información lo más clara posible y a la persona indicada.
- 3.3.2 Se solicita validación del estado del conductor en caso de inconciencia o fatalidad se entra a contactar el agente de tránsito para tener más a detalle lo sucedido además estado de la carga si es posible registro fotográfico si es necesario o el cliente lo solicita contacto con la persona que nos reporta la novedad y que se encuentra en el lugar de los hechos para que nos preste apoyo con la seguridad de la carga esto para casos de volcamientos y la carga quede expuesta a saqueos.
- 3.3.3 De igual manera se deja todo el trámite de la novedad vía grupo de WhatsApp sin omitir ningún tipo de información y de ser posible registros fotográficos.
- 3.3.4 Adicional se deja toda la información de todo el trámite de la novedad dentro del despacho de la trazabilidad del vehículo todo a detalle de igual forma el cliente es quien se encargará del tema sin nosotros dejar de realizar el seguimiento continuo cada 2 (dos) horas promedio.
- 3.3.5 En dado caso y el vehículo sea inmovilizado se confirma el punto donde quedara y se realizara seguimiento mediante el GPS y nos mantendremos en constante comunicación con el cliente para que nos informan como avanza la novedad.
- 3.4 **Suplantación de conductor:** Dentro de esta situación se ven involucrados varios factores los cuales podemos entrar a validar con los reportes dentro del plan de ruta que tenga establecido dentro de nuestro sistema SCL. Dado el caso y desde alguno de los puestos de control que tenemos a nivel nacional nos reporten que una persona diferente se está llegando a reportar con documentos que no son de él y con posturas extrañas de inmediato entramos a:
- 3.4.1 Alertar al cliente mediante llamada telefónica de la situación que se está presentando para que alguna manera nos confirme si tiene algún conocimiento de la situación.
- 3.4.2 Si el cliente nos informa que no tiene ningún conocimiento de la situación entramos a validar con ellos el paso a seguir y la instrucción que debemos darle a el funcionario del puesto de control.
- 3.4.3 Ya bajo directriz del cliente podemos entrar a montar el operativo preventivo con el RISTRA con el fin de que sea la policía quien valide todo el tema de documentación y de darse una suplantación retengan a la persona que se presentó y el vehículo quede en custodia de ellos mientras se esclarecen los hechos.
- 3.4.4 Como es común se debe dejar todo el trámite de la novedad dentro del despacho de la trazabilidad del vehículo de la manera más detallada posible.
- 3.4.5 Se debe continuar en constante comunicación con el cliente para conocer avances de la novedad y que finaliza la misma con el fin de continuar con nuestro seguimiento.
- 3.5 **Toma de rutas no permitidas:** En el momento en que se identifique un desvió de ruta o un cambio de vía en el cual se altere el itinerario de reportes propuestos por el cliente en la plataforma SCL entramos a el reporte de la novedad:
- 3.5.1 Inicialmente en la llamada donde se identifica que el conductor tomo un desvió de ruta se valida con el cual fue el motivo por el cual realizo el cambio de ruta y que si está autorizado por la transportadora.
- 3.5.2 Si el conductor da una respuesta negativa o que fue por algún tema de fuerza mayor de inmediato entramos a informar vía mensaje de WhatsApp al cliente con el fin de que nos confirmen si tiene autorización de ellos o no.

OP-M-05	MANUAL DE SITUACIONES DE RIESGO DURANTE LA CADENA LOGISTICA	 
Fecha: 11/04/2023		
Versión: 01		

- 3.5.3** Ya posterior a todo el tema de validación quedamos bajo directriz del cliente y la solicitud que requiera en cuanto al tema, como es común se deja todo el trámite en plataforma como evidencia de que se reportó al cliente del desvío de ruta y si está autorizado o no.
- 3.6 Ubicaciones erróneas y que no concuerden con el GPS:** Bajo estas situaciones donde el GPS indique una ubicación y el conductor al llamarlo indique otra o viceversa se debe entrar a:
- 3.6.1** Informar de manera inmediata vía llamada telefónica a el cliente de la situación que se está presentando donde encontramos que la información que da el conductor no concuerda con el posicionamiento GPS.
- 3.6.2** Al dejar informado vía llamada telefónica, adicional dejamos la evidencia en el grupo de WhatsApp de la imagen del GPS y la ubicación que está brindando el conductor.
- 3.6.3** Posterior esperamos directriz del cliente del paso a seguir o si ellos directamente entraron a validar con el conductor la inconsistencia de la información; dejamos todo el trámite de la novedad dentro del despacho como evidencia de que se informó y el trámite que nos pidió el cliente.
- 3.7 No reporte del GPS o GPS desactualizado:** De alguna manera es una de las situaciones que más se presentan cuando el vehículo dura demasiado tiempo parqueado o alguna situación de caso extremo donde puede estar siendo víctima de robo o hurto:
- 3.7.1** En este caso puntualmente si sabemos que el vehículo está asegurado en un parqueadero seguro en su pernoctación está dada la posibilidad de que el GPS deje de reportar.
- 3.7.2** En este caso se debe dejar el precedente de que se está verificando el satelital pero no está reportando o esta desactualizado, ese precedente se deja por medio del seguimiento controlador dentro del despacho.
- 3.7.3** Adicional se deja la información de que el GPS esta desactualizado o no reporta vía mensaje de WhatsApp dentro del grupo con el cliente.
- 3.7.4** Sería un caso diferente o extremo que el GPS dejara de reportar mientras el vehículo se encuentra transitando y se estuviera manteniendo una comunicación constante en cada barrido, ya sería un síntoma de alerta mayor el cual debemos entrar a comunicarnos con el cliente mediante llamada telefónica quedando bajo directriz del proceder de nosotros frente a el tema.
- 3.8 Avería mecánica:** Situación en la cual durante el itinerario de ruta presenta novedades mecánicas, se debe proceder de la siguiente manera:
- 3.8.1** Dentro de la llamada para verificar ubicación se le pregunta a el conductor si presenta alguna novedad, dado el caso que si se entra a verificar puntualmente cual fue la situación y a solicitar registro fotográfico, adicional la criticidad de la novedad mecánica.
- 3.8.2** Ya con la información recibida por el conductor y dejada dentro del despacho plasmada entramos a informar vía mensaje de WhatsApp en el grupo con el cliente la novedad reportada con el conductor con su respectivo registro fotográfico.
- 3.8.3** Ya con el cliente informado y con toda la información en el despacho continuamos con nuestro seguimiento normal cada 2 (dos) horas en seguimiento de como avanza la novedad o si es tan grave que van a realizar cambio de cabezote o trasbordo a otro vehículo.
- 3.8.4** Esta información se debe validar con el cliente y son ellos quien nos confirman datos del nuevo vehículo y conductor para dejar todo plasmado dentro del despacho del seguimiento del vehículo.
- No comunicación con el conductor en lapsos de tiempo altos:** Caso de los mas habituales dentro de la labor como central de monitoreo, es de conocimiento que para estos casos debemos estar alerta a diferentes factores los cuales nos generen dudas y se debe proceder así: Se deben tener claros los diferentes síntomas bajo los cuales nos debemos alertar y alertar a el cliente, dentro del más claro está la no comunicación y el celular apagado, si posterior a identificar estos dos síntomas en más de 3 barridos persisten es alerta y mas si identificamos que ya se a reportado varias veces a el cliente mediate WhatsApp y tampoco recibimos información por parte de ellos.
- 3.8.5** Se debe entrar a verificar la matriz de comunicación y colocarnos en contacto con el cliente y persona a cargo para este tipo de situación, si en la llamada con la persona también es alerta debemos proponer iniciar el operativo preventivo con el RISTRA.
- 3.8.6** Debemos agotar todas las posibles maneras de ubicar el vehículo entre ellas verificación de posicionamiento GPS, recomendación en todos los puestos de control que están en su plan de ruta esto dentro de los alcances de la central de trafico ya por parte del cliente verificar si llamaron a las referencia familiares para tener claro si también perdieron toda comunicación telefónica con el conductor.
- 3.8.7** Ya bajo directriz del cliente se inicia el respectivo operativo para la búsqueda del vehículo se les brinda total apoyo para logras con el paradero del vehículo y conductor.
- 3.8.8** Como se da en todo el tema de novedades de riesgo se deja todo nuestro proceder dentro del despacho de la manera mas detallada posible.

- 4 **Anexos importantes donde se puede ver afectación en el servicio:** Es de vital importancia desde nuestro alcance brindarle un respaldo oportuno a nuestros clientes en situaciones en las cuales se pueda ver afectado el servicio y la labor final entregada a nuestros clientes, dentro de más comunes perdida de la energía eléctrica y perdida en la red de internet, se entran a evaluar qué plan de respaldo tiene **AMBIPAR** para estos casos y se concluye lo siguiente:
- 4.1 **Perdida de la energía eléctrica:** Como respaldo inicialmente para esta situación contamos con la carga de los computadores portátiles y posterior el edificio donde nos encontramos ubicados cuenta con planta eléctrica la cual se activa a los pocos segundos de que la energía eléctrica se va, de algún modo los equipos de computo jamás se apagan y el personal continúa realizando la labor con total normalidad. Adicional contamos con personal capacitado dentro de los puestos de control quienes podrían tomar la operación sin problema mientras el personal que se encuentra en la central se desplaza hacia su lugar de residencia, esto para casos extremos en los cuales sea una caída masiva de la electricidad en el sector donde estamos ubicados.
- 4.2 **Perdida de la red de internet:** Como plan de respaldo para esta situación donde por algún motivo se caiga la red de internet principal contamos inicialmente con los planes de datos de los celulares asignados para la central adicional contamos con una red de internet secundaria la cual se activa manualmente por el personal de la central al momento de identificar esta falla. Además, si ya es algo de extrema criticidad entraremos a el desplazamiento del personal hacia su lugar de residencia mientras el personal que tenemos capacitado dentro de los puestos de control toma la operación temporalmente.

4.3 **CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE ELABORACION	RESPONSABLE APROBACION
11/04/2023	01	Emisión Documento	Gerente operaciones	Gerencia Operaciones