

## 1. OBJETIVO

Establecer, mantener y documentar los procedimientos que describen la manera en que la organización prevendrá, mitigará y responderá ante eventos indeseables y perturbadores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los procesos administrativos y operativos e involucra a todo el personal asignado a los puestos del servicio de vigilancia.

## 3. DEFINICIONES

**CADENA DE CUSTODIA:** Es el sistema de control y registro que se aplica al indicio, evidencia, objeto, instrumento o producto del hecho delictivo, desde su localización, descubrimiento o aportación, en el lugar de los hechos o del hallazgo, hasta que la autoridad competente ordene su conclusión.

**COMUNIDAD:** Grupo de organizaciones, individuos y grupos asociados que comparten intereses comunes.

**CONSECUENCIA:** Resultado de un evento que afecta a los objetivos

**PUNTO CRITICO DE CONTROL:** Punto, paso o proceso en el cual se pueden aplicar los controles y se puede prevenir una amenaza o peligro, eliminarlo o reducirlo hasta niveles aceptables.

**EVENTO:** Ocurrencia o cambio de un grupo de circunstancias en particular.

**EVENTO PERTURBADOR:** Acontecimiento o cambio que interrumpe las actividades, operaciones o funciones planificadas, bien sea anticipado o sin anticipar.

**EVENTO INDESEABLE:** Ocurrencia o cambio que tiene el potencial de causar pérdida de vidas, daño a los activos tangibles e intangibles, o que puede tener un impacto negativo en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.

**INCIDENTE:** Evento con consecuencias que tiene la capacidad de causar pérdida de vida, daño a los activos o impactar negativamente en los derechos humanos y las libertades fundamentales de las partes interesadas internas o externas.

**PLAN DE GESTIÓN:** Plan de acción claramente definido y documentado, que generalmente incluye personal clave, recursos, servicios y acciones necesarios para implementar el proceso de gestión del evento.

**PREVENCIÓN:** Medidas que permiten a una organización evitar, impedir o limitar el impacto de un evento indeseable.

**SEGURIDAD:** Condición de estar protegido contra peligros, amenazas, riesgos, o pérdida.

**OPERACIONES DE SEGURIDAD:** Actividades y funciones que se relacionan con la protección de las personas y los activos tangibles e intangibles.

**AUTODEFENSA:** Protección de una persona o propiedad contra algún daño pretendido por otro.

**ANALISIS DE LA AMENAZA:** Proceso para identificar, cualificar y cuantificar la causa potencial de un evento no deseado, el cual puede resultar en daño para los individuos, los activos, un sistema o la organización, el ambiente o la comunidad.

**USO CONTINUO DE FUERZA:** Incrementar o reducir el nivel de fuerza que se aplica como un continuo con respecto a la respuesta del adversario, usando la cantidad de fuerza razonable y necesaria.

#### 4. DESCRPCION DE LAS ACTIVIDADES

##### 4.1 Prevención de eventos indeseables y perturbadores

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Identificación de eventos indeseables y perturbadores	<p>Para identificar los posibles eventos indeseables o perturbadores se consideran los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desempeño de las funciones de seguridad</li> <li>• La protección de la vida y la promoción de la seguridad del personal y de las partes interesadas internas y externas</li> <li>• Respeto de la vida y la dignidad humana</li> </ul> <p>La identificación de eventos indeseables y perturbadores, se realiza desde la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos.</p> <p>Se realiza un ejercicio de identificación de posibles eventos indeseables y perturbadores que se presenta en la Tabla No. 1</p>	<p>Coordinador de Riesgos, Coordinador de cuenta y director de Operaciones.</p>	<p>Matriz de riesgos</p> <p>Tabla de eventos indeseados y perturbadores</p>
2. Establecimiento de controles para la prevención	<p>De acuerdo con la identificación de los eventos indeseables y perturbadores, la empresa cuenta con una serie de actividades que permiten la prestación de un servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>A través de la aplicación de la gestión del riesgo se valoran y determinan el nivel de criticidad de los diferentes eventos para establecer controles acordes con la magnitud valorada. De igual forma se evalúa la eficacia de los controles existentes y la necesidad de establecer nuevos controles.</p> <p>La anticipación y la prevención de eventos indeseables es la máxima prioridad en la Organización.</p> <p>En la tabla No. 1 se listaron los controles que tiene la Empresa para prevenir los eventos indeseados y perturbadores.</p>	<p>Coordinador de Riesgos, Coordinador de cuenta y director de Operaciones.</p>	<p>Matriz de riesgos</p> <p>Tabla de eventos indeseados y perturbadores</p>

	<p>Los procedimientos y métodos definidos en cada uno de los procesos de la Organización están enfocados a mantener la conformidad frente a los requisitos y evitar eventos que afecten el normal desarrollo de la operación.</p>		
<p align="center">3 Mitigación y respuesta ante eventos indeseados y perturbadores</p>	<p>De acuerdo con la identificación de los eventos indeseables y perturbadores y la valoración del nivel del riesgo se definen los planes de mitigación y respuesta a través de los planes de contingencia definidos en las matrices de riesgos de cada proceso y en planes de contingencia que se han definido para las operaciones de seguridad.</p> <p>Para la respuesta y mitigación se realizan simulacros, con el fin de prevenir la escalada de un evento perturbador, reducir al mínimo de la perturbación en las operaciones y servicios, reducir al mínimo del potencial de todo impacto adverso en la comunidad local. Dejando evidencia en el formato de EJECUCIÓN Y CONTROL DE SIMULACROS LO-F-48.</p> <p>Los eventos indeseados y perturbadores se registrarán en el formato de REPORTE DE INCIDENTE .LO-F-46.</p>	<p>Guardad, OMT, Supervisores, Coordinador de Riesgos, Coordinador de cuenta y director de Operaciones.</p>	<p>Matriz de riesgos</p> <p>Tabla de eventos indeseados y perturbadores</p> <p>Planes de contingencia</p> <p>REPORTE DE INCIDENTE- LO-F-46</p> <p>EJECUCIÓN Y CONTROL DE SIMULACROS LO-F-48</p>
<p align="center">4. Comunicación (reporte) de los eventos indeseables y perturbadores</p>	<p>Una vez ocurrido el evento indeseable o perturbador se realiza la comunicación a las partes interesadas de acuerdo con el contexto.</p> <p>Durante la ocurrencia de los eventos se comunica a la central de monitoreo de la compañía y se notifica a las autoridades competentes para solicitar el apoyo correspondiente.</p> <p>Los eventos indeseables y perturbadores en las operaciones de seguridad, se comunican al cliente de acuerdo con los canales de comunicación definidos, a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada a través del aplicativo RENOVA.</p>	<p>Asistente de Gerencia</p>	<p>Información documentada de las comunicaciones</p>
<p align="center">5. Monitoreo e Investigación de los eventos indeseables y perturbadores</p>	<p>Todos los eventos indeseables y perturbadores deben ser monitoreados e investigados una vez ocurridos.</p> <p>En este sentido se documenta el incidente u evento ocurrido en el formato de REPORTE DE INCIDENTE-LO-F-46. El cual incluye una descripción del evento, un análisis de la causa raíz del evento ocurrido, acciones correctivas y preventivas que se ejecutaran para evitar que el evento vuelva a presentarse. Igualmente dependiendo del evento ocurrido y de la</p>	<p>Coordinación de contrato</p>	<p>REPORTE DE INCIDENTE LO-F-46</p>

	<p>investigación realizada se determinará si se realizará compensación a las partes afectadas.</p> <p>Por otra parte, para garantizar el monitoreo, seguimiento y control a los eventos ocurridos se deberán registrar en el informe.</p>		
<p>5. Determinación de lecciones aprendidas y acciones correctivas y preventivas</p>	<p>Luego de la ocurrencia de los eventos indeseables y perturbadores se definen las lecciones aprendidas, las cuales son socializadas al personal de la Organización y se definen las acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia.</p>	<p>Coordinación de contrato.</p>	<p>Lecciones aprendidas</p>

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Relación eventos indeseables y perturbadores

**Tabla No. 1  
EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES**

<b>EVENO INDESEADO Y PERTURBADOR</b>	<b>DDHH RELACIONADO</b>	<b>CONTROL</b>
<p>Accidente con arma de fuego que tenga un impacto negativo sobre las partes interesadas internas y/o externas.</p>	<p>Derecho a la vida y la libertad y la seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de selección y contratación del personal</li> <li>• Autorización para el uso de armas (examen psicofísico, curso de vigilancia vigente, acreditado)</li> <li>• Exigencia a la escuela de capacitación para realizar polígono real en el curso de vigilancia y entrega de certificación del ejercicio práctico de tiro.</li> <li>• Ejercicio práctico de tiro periódico en cursos de reentrenamiento con la escuela de capacitación.</li> </ul>
<p>Uso de la fuerza con arma</p>	<p>Derecho a la vida y la libertad y la seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual uso de la fuerza</li> <li>• Capacitación uso de la fuerza</li> <li>• Entrenamiento con el uso de las armas que suministra la Empresa.</li> </ul>
<p>Sustracción del arma de dotación para cometer homicidios o actos delictivos por parte del personal de la empresa.</p>	<p>Derecho a la vida y la libertad y la seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de selección y contratación del personal</li> <li>• Control y supervisión en la prestación del servicio.</li> <li>• Verificación del arma en la entrega y recibido del puesto de servicio.</li> </ul>

EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
Hurto, Atraco	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos operativos</li> <li>• Estudios de seguridad</li> <li>• Inspección y análisis de riesgos de los puestos</li> <li>• Consignas generales y específicas</li> <li>• Capacitación del modus operandi delincriminal.</li> </ul>
Acto terrorista	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de Seguridad</li> <li>• Identificación señales de alerta</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Plan de contingencia</li> </ul>
Protesta, manifestación, asonada, vandalismo	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación señales de alerta</li> <li>• Capacitación en detección de elementos sospechosos</li> <li>• Plan de contingencia</li> </ul>
Participación, complicidad o encubrimiento por parte del personal de la Organización en actos delictivos incluyendo la Trata de seres humanos	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad Nadie será sometido a penas, torturas ni tratos crueles o inhumanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de selección y contratación de personal</li> <li>• Política del delator</li> <li>• Código de Ética</li> <li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li> </ul>
Invasión terrena	Derecho a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos operativos</li> <li>• Estudios de seguridad</li> <li>• Consignas generales y específicas</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
Revelar información confidencial	Derecho a la privacidad, la honra y la reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el código de ética.</li> <li>• Cláusula de confidencialidad de la información.</li> <li>• Capacitación sobre confidencialidad de la información</li> </ul>
Sustracción de información	Derecho a la privacidad, la honra y la reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de personal, compromiso con el código de ética, cláusula de confidencialidad de la información</li> <li>• Políticas seguridad informática</li> </ul>
Personal en servicio bajo el efecto de sustancias psicoactivas o alcohol	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa prevención de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas</li> <li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li> </ul>
Requerimiento del cliente al personal operativo de actividades que van en contravía de lo contractual.	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignas generales y específicas</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li> </ul>
Presión de grupos al margen de la ley	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de clientes</li> <li>• Apoyo con autoridad local</li> <li>• Reportes</li> </ul>
Agresión física y/o psicológica de los clientes y usuarios al personal de seguridad	Nadie será sometido a penas, torturas ni tratos crueles o inhumanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética</li> <li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES**

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
Discriminación (en la selección, por parte de los clientes a los trabajadores) Acoso laboral	Protección contra la discriminación Nadie será sometido a penas, torturas ni tratos crueles o inhumanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código de ética</li><li>• Procedimientos para la prevención del acoso laboral</li><li>• Comité de convivencia</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Abuso o Violencia de Género	Nadie será sometido a penas, torturas ni tratos crueles o inhumanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección de personal</li><li>• política del delator</li><li>• Código de ética</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Torturas, acoso sexual por parte del personal operativo a terceros.	Nadie será sometido a penas, torturas ni tratos crueles o inhumanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código de ética</li><li>• Política del Delator</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Prestación del servicio sin las condiciones básicas	Derecho a un orden social	<ul style="list-style-type: none"><li>• SG SST</li><li>• Inspecciones a puestos del servicio</li><li>• COPASST</li></ul>
Posesión de armas ilegales	Deberes con respecto a su comunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Código de ética</li><li>• Política del delator</li><li>• Procedimiento Adquisición, Manejo de Armas y Material Peligroso</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Intoxicación – Accidente de trabajo masivo	Derecho a un orden social	<ul style="list-style-type: none"><li>• SG SST. Campañas de prevención</li></ul>
Emergencias naturales	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de emergencias de la Empresa.</li><li>• Verificación de existencia del plan de emergencias en los puestos de servicio.</li></ul>
Continuidad del negocio	Derecho al trabajo y protección contra el desempleo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión comercial</li><li>• Inversión y competitividad</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Pérdida de encomiendas y auto judicial de requerimiento.	Derecho a la propiedad individual y colectiva Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protocolo de correspondencia</li><li>• Minuta de registro de correspondencia donde aplica.</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio</li></ul>
Hurto de armamento de la Empresa	Derecho a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal capacitado para el porte de armas de fuego.</li><li>• Selección de personal confiable</li><li>• Afiliación a la red de apoyo</li><li>• Protocolo de seguridad para el manejo del armamento.</li></ul>
Suplantación nivel interno y externo.	Derecho a la identidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener proceso de selección y contratación con criterios de seguridad: Verificación de referencias, visita domiciliaria,</li></ul>

EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
		entrevista, pruebas psicotécnicas, estudio de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• software control de accesos.</li> </ul>
Bloqueo acceso a instalaciones al cliente	Derecho a la propiedad privada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva con organismos de seguridad del estado.</li> <li>• Reporte en forma permanente de situaciones sospechosas.</li> <li>• Control permanente de las empresas subcontratistas, teniendo en cuenta el personal bajo su cargo y sus condiciones laborales.</li> <li>• Comité de convivencia teniendo en cuenta al personal de subcontratistas.</li> </ul>
Restricción al acceso a la atención medica al personal operativo	Derecho a la seguridad social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revistas periódicas al personal.</li> <li>• Reportes periódicos a la central de comunicaciones.</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
Extorsión	Derecho a libertad y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes a la central.</li> <li>• Revistas periódicas de los supervisores.</li> <li>• Capacitaciones en modos operandi o ciberseguridad.</li> </ul>
Accidente vial por falta de descanso del personal conductor	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política para la regulación de horas de conducción y descanso.</li> <li>• Capacitación.</li> <li>• Plan estratégico de seguridad vial.</li> </ul>
Manifestaciones, paros o asonadas en el contexto de los servicios de seguridad.	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos de los organismos de seguridad a lo largo de la ruta.</li> <li>• Seguimiento y/o supervisión móvil con ayuda de GPS.</li> <li>• Capacitación de cómo actuar frente a situaciones específicas.</li> <li>• Comunicación y reportes con central de comunicaciones.</li> <li>• Evaluación de rutas terrestres alternas.</li> </ul>
Asaltos al medio de transporte por grupos al margen de la ley	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación constante por central de comunicaciones.</li> <li>• Plan de emergencias.</li> </ul>
Piratería terrestre	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación constante por central de comunicaciones.</li> <li>• Seguimiento y/o supervisión móvil con ayuda de GPS</li> <li>• Plan de emergencias</li> </ul>
Cierre de vías	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación constante por central de comunicaciones.</li> <li>• Evaluación de rutas terrestres alternas.</li> <li>• Plan de contingencia</li> </ul>

EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
Varada y accidentes de tránsito	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico de seguridad vial</li> <li>• Campañas de cero accidentes de tránsito.</li> <li>• Comunicación constante con la central de monitoreo.</li> <li>• Inspecciones pre operacionales de vehículos.</li> <li>• Mantenimiento preventivo de vehículos.</li> </ul>
Enfermedad en ruta del conductor o escolta	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SG-SST</li> <li>• Programa de medicina preventiva.</li> <li>• Exámenes médicos periódicos.</li> <li>• Seguimiento a restricciones o recomendaciones médicas.</li> </ul>
Suplantación de personal que presta servicio de escolta	Derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de seguridad de personal</li> <li>• Capacitaciones en protocolos de seguridad o modus operandi.</li> <li>• Comunicación constante con clientes y autoridades.</li> </ul>
Efectuar retención abusivamente	Derecho a la vida, libertad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de vigilancia básico y reentrenamiento</li> <li>• Capacitación de modus operandi.</li> <li>• Campañas de sensibilización.</li> </ul>
Contaminación de la carga	Derecho a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre modus operandi.</li> <li>• Control de acceso.</li> <li>• Inspecciones a la carga de los vehículos.</li> <li>• Estudios de seguridad de personal.</li> </ul>
Incurrir el derecho a la violación de la intimidad.	Derecho a la privacidad, honra y reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo del proceso de poligrafía.</li> <li>• Alternativa de detener el proceso.</li> </ul>
Persona con sustancias alucinógenas o alcohol al momento de atender usuarios	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de alcohol y drogas.</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Pruebas de alcalimetría</li> </ul>
Maltrato o agresión a la persona que realiza las pruebas.	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento informado.</li> <li>• Capacitación en relaciones interpersonales.</li> <li>• Atención a clientes difíciles</li> </ul>
Maltrato o agresión al personal a investigar	Derecho a la privacidad, honra y reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de las políticas de la organización.</li> <li>• Capacitación.</li> </ul>
Uso de información confidencial para fines personales	Derecho a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de acceso a la información.</li> <li>• Seguimiento periódico.</li> </ul>
Error en la verificación laboral y académica de un candidato	Derecho al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en los procedimientos de verificación.</li> <li>• Procedimiento de poligrafías e investigaciones</li> </ul>
Accidente Vial por traslado	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico de seguridad vial.</li> <li>• Capacitación en manejo defensivo.</li> </ul>



EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
Suplantación de personal que realiza las visitas domiciliarias	Derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de selección.</li> <li>• Estudios de seguridad de personal</li> <li>• Capacitaciones en protocolos de seguridad o modus operandi.</li> <li>• Comunicación constante con clientes y autoridades.</li> </ul>
Malos comentarios de clientes o del equipo de trabajo de la Compañía.	Derecho a la privacidad, honra y reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de convivencia</li> <li>• Capacitaciones comunicación asertiva</li> <li>• Política del delator</li> </ul>
Hurto o atraco de elementos de Medios Tecnológicos	Derecho a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de supervisión y seguimiento al servicio</li> <li>• Protocolos de seguridad</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los requisitos contractuales</li> </ul>
Daños del servidor de la empresa	Derecho a la privacidad y a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de un servicio mayor para el control de virus cibernético.</li> <li>• Bloqueo de paginas</li> <li>• Inclusión de listas negras</li> <li>• Mantenimientos preventivos</li> <li>• Política seguridad de la información</li> </ul>
Pérdida de grabación de información de clientes que se encuentra almacenada en discos duros ubicados en las instalaciones de Guardacol Ltda., y en custodia de la Unidad de Negocios Digitales.	Derecho a la privacidad y a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Custodia de los discos duros en un lugar con acceso restringido, bajo condiciones óptimas a nivel de temperatura, correcta manipulación y monitoreado por CCTV.</li> </ul>
Ataque informático por agente externo	Derecho a la privacidad y a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizaciones permanentes y control de los sistemas de antivirus en los equipos.</li> <li>• bloqueo de acceso a determinadas páginas.</li> <li>• Bloqueo de los puertos de salida de información de los equipos de cómputo.</li> </ul>
Sabotaje de la grabación de CCTV	Derecho a la privacidad y a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos establecidos por GUARDACOL LTDA., y del Cliente.</li> <li>• Selección y mantenimiento de personal confiable.</li> <li>• Poligrafías cuando se evidencien sospechas</li> </ul>
Fuga información digital	Derecho a la privacidad y a la propiedad individual o colectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de protección de la información sensible</li> <li>• Custodia de los medios magnéticos</li> <li>• Procesos de selección para contratar personal confidencial.</li> <li>• Clausula en el contrato laboral de confidencialidad de la información</li> </ul>
Mordedura de canino	Derecho a la vida y la libertad y la seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SG SST.</li> <li>• Campañas de prevención</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES**

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

EVENTO INDESEADO Y PERTURBADOR	DDHH RELACIONADO	CONTROL
Ausencia de servicios públicos como energía eléctrica, agua y servicios de internet.	Derecho a la vida en condiciones dignas, la salud, la salubridad pública.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento de manejo de caninos</li><li>• Plan de emergencias de la Empresa.</li><li>• Verificación de existencia del plan de emergencias en los puestos de servicio.</li><li>• Control y seguimiento a la prestación del servicio.</li></ul>

## 5.2 Planes de Contingencia

### 5.2.1 SERVICIOS DE SEGURIDAD FISICA

#### 5.2.1.1. MANIFESTACIONES, PARO, ASONADA

##### Anunciado

Es importante anotar que, en una situación tensa, un comportamiento irracional por parte de personal ajeno a las instalaciones. Por tal motivo el Guarda de seguridad de GUARDACOL LTDA., debe estar entrenado y capacitado para asumir esta clase de situaciones, así:

- Al presentarse el hecho el guarda de seguridad debe poner en funcionamiento la alarma inmediatamente (comunicación celular, radio, Avantel), sin ser percibido por los manifestantes, en los primeros momentos de los hechos se produce una gran confusión, este es el momento más apropiado para activar la alarma.
- Deberá poner en práctica el protocolo de seguridad establecido con el cliente.
- El guarda de seguridad, debe conservar la calma, por ningún motivo se adelantará a cualquier acción que pudiera aumentar el peligro para él o para las demás personas que se encuentren en el lugar.
- El guarda de seguridad NO amenazará a las personas involucradas en las manifestaciones, pues su instinto de conservación lo llevará a reacciones violentas.
- El guarda de seguridad tratará de memorizar cualquier acento, gesto, cicatriz, tatuajes, etc., que pueda servir para la identificación posterior.
- Si puede hacerlo sin ningún riesgo actuará siempre velando por la integridad de los clientes, usuarios y funcionarios del cliente.
- De ser posible el guarda de seguridad se comunicará en forma inmediata a la Central de monitoreo de GUARDACOL LTDA y el cliente de forma ágil y discreta. Central de monitoreo a su vez informará a las autoridades de Policía, Aeronáutica, Fiscalía, Ejército, en forma directa o a través de la red directa de apoyo ciudadano.
- El guarda de seguridad por ningún motivo suministrará alguna información a los medios de comunicación. *En lo posible no se les debe permitir el ingreso hasta no recibir una orden emanada por las directivas del Cliente.* Siempre tratará de ser lo más cortés posible.



## PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- GUARDACOL LTDA., Apoyará a los guardas de Seguridad con la logística necesaria (alimentos, bebidas, medicamentos, etc.), teniendo en cuenta que cuando existen estas manifestaciones los relevos se hacen traumáticos.
- Si existe Siniestros internos de Hurto se seguirá el protocolo establecido con el Cliente.

### 5.2.1.2 HURTO, ATRACO

#### Hurto Interno

##### Acciones a tener en cuenta durante el hurto:

Es importante resaltar que en un atraco, asalto o robo se crea una situación tensa, un comportamiento irracional por parte de los funcionarios, de los clientes, usuarios o de los delincuentes que puede agravar la situación. Por tal motivo el Guarda de seguridad de GUARDACOL LTDA debe estar entrenado y capacitado para asumir esta clase de situaciones, así:

- ✓ Al presentarse el hecho el Guarda de seguridad debe poner en funcionamiento la alarma inmediatamente (botones de pánico, comunicación celular, radio), sin ser percibido por los delincuentes, en los primeros momentos del atraco se produce una gran confusión, este es el momento más apropiado para activar la alarma.
- ✓ Deberá poner en práctica el protocolo de seguridad establecido con el Cliente.
- ✓ El Guarda de seguridad, debe conservar la calma, por ningún motivo se adelantará a cualquier acción que pudiera aumentar el peligro para él o para las demás personas que se encuentren en el lugar.
- ✓ El Guarda de seguridad **NO** amenazará al agresor, pues su instinto de conservación lo llevará a reacciones violentas, llegando desde la toma de rehenes al homicidio.
- ✓ El Guarda de seguridad tratará de memorizar cualquier acento, gesto, cicatriz, tatuajes, etc., que pueda servir para la identificación posterior.
- ✓ El Guarda de seguridad debe impedir que la gente toque los lugares donde los delincuentes han actuado después del atraco, especialmente donde colocaron sus manos.
- ✓ Si puede hacerlo sin ningún riesgo actuará siempre velando por la integridad de los clientes, usuarios y funcionarios, observara la dirección por la cual huyeron los asaltantes, anotando la clase de vehículo que utilizaron: tipo, color, marca, matrícula y demás detalles que puedan ser empleados en la investigación de las autoridades competentes.
- ✓ En el momento de estar neutralizado por los delincuentes, el Guarda de seguridad obedecerá las ordenes de los agresores. en forma lenta y pausada, tomándose buen tiempo, con el fin que las Autoridades alcancen a llegar a reaccionar en contra de los asaltantes.
- ✓ De ser posible el Guarda de Seguridad se comunicará en forma inmediata a la Central de monitoreo de GUARDACOL LTDA, de forma ágil y discreta. La central a su vez informará al Supervisor, Coordinador de Contrato y Director de Operaciones y este al Cliente y posteriormente a las autoridades de Policía, Aeronáutica, Fiscalía, Ejército, Fuerza Aérea y Escuadrón Antiterrorista Urbano en forma directa o a través de la red directa de apoyo ciudadano.
- ✓ Cuando las Autoridades hagan presencia en el lugar y sí ya se han ido los delincuentes, el Guarda de Seguridad suministrará las características de los mismos y tipos de transporte utilizado para su posterior fuga.



## PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- ✓ Cuando las autoridades hagan presencia en el lugar y continúe la situación de Asalto la Seguridad se pondrá a órdenes de las autoridades
- ✓ El Guarda de seguridad por ningún motivo suministrarán alguna información a los medios de comunicación. *En lo posible no se les debe permitir el ingreso hasta no recibir una orden emanada por las directivas de la empresa.* Siempre tratará de ser lo más cortés posible.
- ✓ Si existe Siniestros internos de Hurto se seguirá el protocolo establecido con el Cliente.

### Acciones a tener en cuenta después del hurto:

- ✓ No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho.
- ✓ No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito.
- ✓ Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- ✓ Observar y registrar detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridad que conozca el Caso.
- ✓ Asegure la zona y no permita el acceso acordonando el sitio.
- ✓ No manipular y proteger los elementos con los cuales presuntamente se consumó el hecho.
- ✓ No permitir que se destruyan las huellas dejadas en la escena del delito.
- ✓ Avisar inmediatamente a la Policía o a la autoridad competente más cercana.
- ✓ Observar y registrar detalladamente las descripciones de las personas que puedan estar comprometidas en la comisión del delito, comunicándolas a la autoridad que conozca el Caso.
- ✓ Infórmese sobre lo ocurrido, identifique e interroge los testigos presenciales y no presenciales acerca del modus operandi, sospechosos, etc.
- ✓ Tomar los respectivos registros fotográficos
- ✓ Solicite la intervención de la autoridad respectiva.
- ✓ Evite su opinión, no haga comentarios.

### Hurto Externo

El personal integrante de los servicios de vigilancia y seguridad privada que tengan conocimiento de la comisión de hechos punibles durante su servicio o fuera de él, deberá Informar de inmediato a la autoridad competente y prestar toda la colaboración que requieran las autoridades.

#### 5.2.1.3 ACTO TERRORISTA

##### Llamada de amenaza

- ✓ Trate de prolongar el mayor tiempo posible.
- ✓ Si se tiene mecanismos de grabación, actívelo inmediatamente.
- ✓ Procure obtener información: quien llama, de donde llama, tipo de amenaza, cuando sucederá, donde sucederá, porque lo está haciendo.
- ✓ Trate de captar detalladas significativos: voz, ruidos de fondo, acentos, modismo, frases respectivas y nombre. evite colgar hasta que la persona que llama lo haya hecho.
- ✓ Suministre la información solamente a su jefe inmediato o autoridades.

##### Notificación de amenaza de colocación de bomba

- ✓ No toque ni mueva ningún objeto.
- ✓ Observe la presencia de los objetos desconocidos e inusuales y repórtelos.
- ✓ Las amenazas de bombas generales ocurren a través de llamadas telefónicas o anónimos a cualquier empleado.



## PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- ✓ Informa a la autoridad correspondiente.

### Atentado Terrorista

#### ANTES

- ✓ Permanecer alerta
- ✓ Identificar eventos sospechosos (vehículos, personas, paquetes)
- ✓ Reportar a las autoridades y a la central de control de la Empresa los eventos sospechosos.

#### Detectar una persona sospechosa en el sector

- ✓ Establezca las características del sospechoso.
- ✓ Reporte a la central de comunicaciones de la empresa.
- ✓ El radio operador pediría apoyo a la policía a través de la Red de Apoyo.
- ✓ No descuidar la seguridad hasta tanto no se esclarezca la situación.

#### Detectar un vehículo sospechoso

- ✓ Establezca las características del vehículo.
- ✓ Retenga el número de las placas, si lo puede hacer.
- ✓ No intervenga o intercepte el vehículo.
- ✓ Reporte a la central de comunicaciones de la empresa.
- ✓ El radio operador pedirá el apoyo a la policía a través de la Red de Apoyo.
- ✓ No descuide la seguridad hasta tanto se normalice la situación.

#### Detectar paquetes sospechosos o drogas ilícitas

- ✓ Evita manipular el objeto hasta tanto se haga presente las autoridades.
- ✓ Informar a las autoridades competentes.
- ✓ Aislar la zona hasta cuando culmine la investigación.
- ✓ Facilitar la información que requieran las autoridades (registro, planillas, grabaciones, etc.).
- ✓ De ser necesario, asistir un delegado de la compañía al sitio donde se presente la novedad.
- ✓ Registrar en la minuta la novedad y las actividades que desarrollen las autoridades.

#### DURANTE

- ✓ Conservar la calma.
- ✓ Informar a las autoridades correspondientes.
- ✓ Evacuar el sector y llegar al sitio de reunión preestablecido.
- ✓ No manipular objetos que se pueden ser utilizados como prueba u objeto de investigación.

### 5.2.1.4 EMERGENCIAS NATURALES

#### INCENDIO

Estas actividades las realizará el Guarda de Seguridad en coordinación con el jefe de Seguridad del cliente, así:

- ✓ Al momento de presentarse el incendio el Guarda de seguridad informará vía celular o Avante! a la central de seguridad, para que esta contacte de inmediato el cuerpo de bomberos para que hagan presencia en el lugar a asistir la emergencia, tratara de suministrarles información sobre la intensidad del fuego, área, lugar o dirección y peligros inminentes.



## PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- ✓ Así mismo informará a la Fiscalía, y la Policía para que determinen las causas del conato de Incendio si no fue un atentado.
- ✓ El Guarda de seguridad debe llevar el control e inspeccionar el estado y ubicación de los equipos o sistemas contra incendios, informando oportunamente a la compañía para que se realicen los mantenimientos periódicos de los mismos.
- ✓ En caso de presentarse un conato de incendio, el Guarda de seguridad de turno procedería en forma técnica y ordenada a realizar la extinción del fuego o conato, debe ubicar el extintor más cercano y asegurarse que sea el tipo indicado para la clase de fuego (papel, tela, equipos eléctricos y combustibles)
- ✓ En un incendio de mayores proporciones el Guarda de seguridad de la sucursal apoyará al grupo de evacuación de personas, infundiendo calma. No debe permitir el ingreso de extraños ni periodistas y que no saquen elementos del sitio afectado.
- ✓ Cuando se controle el Conato o el Incendio deberá asegurar el área o sitio afectado y permanecerá en el lugar esperando instrucciones del Coordinador de Seguridad del Cliente.

### INUNDACIÓN

Estas actividades las realizará el Guarda de Seguridad en coordinación con el jefe de Seguridad del Cliente, así:

- ✓ El Guarda de seguridad apenas se percate de la situación deberá informar a la central de comunicaciones, coordinador base y coordinador nacional quien informará de forma inmediata al encargado del Área del Cliente que presenta esta Novedad.
- ✓ El Guarda de seguridad mediante inspección identificará la causa de la inundación.
- ✓ Si es por daño del sistema de acueducto el Guarda de seguridad deberá cerrar el registro o llave de paso.
- ✓ Deberá documentar todas las actividades llevadas a cabo durante la emergencia, este informe debe incluir la fecha, hora y el nombre de las personas involucradas.
- ✓ La central de Comunicaciones dependiendo de la magnitud del suceso se comunicará con la estación de bomberos más cercana y defensa Civil, al igual el Supervisor de GUARDACOL LTDA, de la zona apoyará la instalación reforzando la seguridad.
- ✓ Se seguirá el plan de Emergencias.

### MOVIMIENTOS SÍSMICOS

- ✓ Dirija a la comunidad al punto de encuentro. Aléjese de ventanas, lámparas, ductos de aire, estanterías y bibliotecas modulares.
- ✓ Bajo techo: cúbrase debajo de los escritorios o marcos de las puertas para protegerse de las caídas de tejas, cielos rasos, ladrillos (mampostería).

#### 5.2.1.5 EN CASO DE HALLAR UN ARTEFACTO EXPLOSIVO.

Estas actividades las realizará el Guarda de Seguridad en coordinación con el jefe de Seguridad del Cliente, así:

- ✓ Se debe informar a la central de comunicaciones.

- ✓ Central de monitoreo de manera inmediata avisara al Coordinador de Contrato quien Informará a la, Policía, Fiscalía, Ejercito, Grupo Antiterrorista Urbano siempre y cuando sea política del Cliente.
- ✓ El Guarda de seguridad mantendrá la calma y procederá a informar al jefe directo (Supervisor, Coordinador de contrato y/o director de operaciones) o a la persona encargada de la seguridad de las instalaciones del Cliente.
- ✓ Solicitará de inmediato la presencia de los técnicos en explosivos.
- ✓ Procederá a aislar inmediatamente el lugar.
- ✓ Organice previamente y practique el plan de evacuación de la Empresa previa coordinación con el jefe de seguridad del Cliente.
- ✓ Se debe establecer en orden de prioridades la evacuación del área, sin crear pánico.
- ✓ Se debe establecer en forma precisa la ubicación del objeto describiendo en lo posible características, dimensiones y se debe alejar del lugar para proceder a informar a las autoridades de policía Antiexplosivos, a los bomberos y a la central de seguridad.
- ✓ Se debe sospechar de todo paquete que llegue por correo, agencias de mensajería no habituales, mensajeros desconocidos.
- ✓ No se acerque al artefacto explosivo por ningún motivo.
- ✓ Se debe asumir en todo momento que existe el riesgo inminente de explosión y actuar en forma oportuna y rápida.
- ✓ Respete las condiciones de los paquetes ajenos. Cualquier movimiento puede activar una carga explosiva. No manipule ni intente abrir paquetes o vehículos sospechosos.
- ✓ No se debe permitir el uso de artefactos electrónicos (radios teléfonos celulares, radios transistores etc.) ya que sus ondas electromagnéticas pueden activar el artefacto explosivo de estar programado con este tipo de detonación.
- ✓ No arroje sustancias químicas sobre la presunta bomba.
- ✓ Si la explosión es inminente aléjese del lugar con calma, sin sobresaltos o afanes e Informe a la central de comunicaciones para que den aviso a los cuerpos de seguridad y de primeros auxilios.
- ✓ La remoción y desactivación corresponde a personal especializado para efectuar esta peligrosa y delicada tarea (grupos Antiexplosivos, FISCALÍA, PONAL, EJÉRCITO).
- ✓ Debe establecer en coordinación con el encargado de seguridad el acordonamiento del área, para evitar actos vandálicos que puedan ser aprovechados por la delincuencia ante una falsa alarma.
- ✓ Se establecerá un perímetro o radio de acción con una distancia mínima a los cincuenta metros del lugar donde se haya detectado el objeto sospechoso.
- ✓ Una vez se haya evacuado el área se procede a mantener el control de seguridad requerido por el cliente.
- ✓ Informe sobre la presencia de personas extrañas en su sector.
- ✓ Suministre información sobre las situaciones anormales que observe en vehículos, residencias u oficinas.
- ✓ Prevea extintores y demás elementos que sirvan en caso de una conflagración masiva.

#### 5.2.1.6. CASO DE PRESENTARSE DETECCION DE ANOMALIAS

Estas actividades las realizará el Guarda de Seguridad en coordinación con el jefe de Seguridad del Cliente, así:

- ✓ La detección puede ser encontrada por el guarda de seguridad, Supervisor de seguridad o Coordinador de Contrato o quienes apenas se percaten de la situación deberán informar a la Central de comunicaciones, al Coordinador de Contrato y al director de Operaciones, emitiendo las instrucciones correspondientes para dar la solución oportuna al problema e informando inmediatamente al encargado de la Seguridad del Cliente.
- ✓ Se continuará con el cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en el plan de emergencias.
- ✓ Se queda atento a recibir instrucciones del encargado de la Seguridad de del Cliente.
- ✓ Si hubiere algún sospechoso se dará cumplimiento a los protocolos establecidos para poner esta persona a órdenes de las autoridades.
- ✓ Deberá registrar la novedad en sus libros de Minuta.

**5.2.1.7. POSIBLE HOMICIDIO O SUICIDIO:**

- ✓ Gestione la presencia del personal médico o secretaria de Salud que pueda verificar si la persona ha perecido.
- ✓ Distancie al personal que no tenga que ver con la circunstancia.
- ✓ Instruya al personal de seguridad que permita el paso al vehículo de criminalística al interior de las instalaciones.

**5.2.2 SERVICIOS DE SUPERVISIÓN Y SERVICIO DE ESCOLTA****5.2.2.1. Paros/Manifestaciones****Anunciado**

- ✓ Confirmar con el gremio de seguridad, transporte y autoridades la veracidad y la magnitud del paro.
- ✓ Contactar la autoridad con la finalidad de conocer el plan de contingencia y esquema de seguridad que tienen.
- ✓ Reunión entre el personal interno de GUARDACOL LTDA. y la del cliente para determinar en qué forma nos acogemos al esquema de seguridad de la autoridad.
- ✓ 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 GUARDACOL LTDA.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
- ✓ La comunicación y el tiempo de los reportes se intensifica en un 100% para mantener un control total en la vía y en caso de presentarse una situación especial se informa inmediatamente.
- ✓ 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.
- ✓ Si la criticidad es alta se mantienen se seguro.
- ✓ No se debe exponer la carga; evitar el incremento de los riesgos de la operación.
- ✓ Se mantienen actualizadas las bases de datos de los organismos de seguridad a lo largo de la ruta.

**5.2.2.2. Por alteración del Orden Público “Asonada”**

- ✓ Identificar que hay un paro.
- ✓ Se ordena parar la operación hasta identificar la magnitud del paro. (La información no puede superar las dos horas).
- ✓ Confirmar con el gremio de seguridad, transporte y autoridades la veracidad y la magnitud del paro.
- ✓ Contactar la autoridad con la finalidad de conocer el plan de contingencia y esquema de seguridad que tienen.
- ✓ Reunión entre transportadora y GUARDACOL LTDA., para determinar en qué forma nos acogemos al esquema de seguridad de la autoridad.
- ✓ 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 GUARDACOL LTDA e información de puestos de control por parte de la Transportadora.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
- ✓ La comunicación y el tiempo de los reportes se intensifica en un 100% para mantener un control total en carretera y cuando se presente una situación especial se informa inmediatamente.
- ✓ 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.
- ✓ Cuando la criticidad sea alta se deben mantener los contenedores en puerto. Los vehículos que se encuentran en tránsito se aseguran en puesto de control o santuario seguro mientras se evalúa la situación.
- ✓ Se mantiene actualizado la base de datos de los organismos de seguridad a lo largo de la ruta.

**5.2.2.3. Derrumbes**



- ✓ Se evalúa con autoridades la magnitud del derrumbe y disponibilidad de máquinas.
- ✓ Cuando el vehículo se encuentre a pocos metros del derrumbe procede a desplazarse al lugar seguro más cercano. Si no existe la posibilidad de desplazarse a un punto seguro se intensifica la comunicación con los centros de control del cliente y empresa de seguridad buscando tener información de la situación en tiempo real. Si la mercancía se encuentra en puerto y no ha sido cargada se mantendrá en puerto hasta que se normalice la vía. Si el vehículo está en ruta y se tiene conocimiento que hay derrumbe en la vía se asegurara en puesto de control o lugar seguro hasta que se normalice la vía.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
- ✓ Cuando el vehículo sea afectado y no pueda continuar su recorrido se debe enviar otro transporte para transbordo (Según se presente el caso en particular).

#### **5.2.2.4. Inundaciones**

- ✓ Se evalúa con autoridades la magnitud de la inundación.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
- ✓ Si no existe la posibilidad de movilización por causa del evento los vehículos se movilizan a puestos de control o puntos seguros.

#### **5.2.2.5. Asaltos grupos al margen de la ley**

- ✓ El acompañante continúa su recorrido en caso de no ser detenido con el objetivo de informar la situación presentada.
- ✓ En caso que no se pueda dar aviso previamente de lo sucedido por parte del conductor y/o escolta, la situación será detectada por el centro de monitoreo quienes informan a la autoridad respectiva.
- ✓ En caso de que se pida rescate por la mercancía y vehículo se evalúan los deducibles de los seguros.

#### **5.2.2.6 Piratería terrestre**

- ✓ En el caso que el conductor y/o escolta detecten con anterioridad la modalidad de piratería inmediatamente a su centro de control y autoridades de la zona.
- ✓ En caso que no se pueda dar aviso previamente de lo sucedido por parte del conductor y/o escolta, la situación es detectada por el centro de monitoreo quienes informan a la autoridad respectiva.

#### **5.2.2.7 Cierres de vías**

- ✓ Se evalúa con autoridades el tiempo del cierre de la vía.
- ✓ Si el vehículo se encuentra a pocos metros del cierre de la vía se procede a desplazarse al lugar seguro más cercano de acuerdo al tiempo de cierre de la vía. Si no existe la posibilidad de desplazarse a un punto seguro se intensifica la comunicación con los centros de control del cliente buscando tener información de la situación en tiempo real.
- ✓ Si la mercancía se encuentra en puerto y no ha sido cargada se mantiene en puerto hasta que se normalice la vía. Si el vehículo está en ruta y se tiene conocimiento que la vía está cerrada se asegura en puesto de control o lugar seguro hasta que se normalice la vía y /o rutas alternas.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.

#### **5.2.2.8 Varada/Accidentes de Transito**

- ✓ Identificar la magnitud de los daños del vehículo o terceros.



## PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y PERTURBADORES

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- ✓ Si la magnitud del daño es alta y no puede continuar su recorrido se envía otro vehículo para cambio o transbordo y se procede a solicitar constancia a las autoridades competentes de la zona donde ocurrieron los hechos para ser enviada a la "DIAN" buscando la autorización de prórroga en la entrega de la mercancía.
- ✓ En caso de accidente de tránsito se deben comunicar con la Central quien informará al área de SST, donde se coordinará la Logística de atención de entidades de Socorro y ARL.
- ✓ Una vez atendido el evento se realiza el respectivo acompañamiento al trabajador accidentado para su proceso de recuperación y reintegro.

### 5.2.2.9 Enfermedad en ruta del conductor o escolta

- ✓ Informar inmediatamente a su correspondiente centro de control.
- ✓ Dejar el vehículo en un sitio seguro
- ✓ Localizar el centro de asistencia más cercano.
- ✓ Llevar el conductor y/o escolta al centro de salud.
- ✓ Coordinar el reemplazo del personal en el sitio de la novedad.

### 5.2.2.10 En caso de Atentado Terrorista

- ✓ Identificar el tipo de atentado.
- ✓ Se ordena parar la operación en punto seguro hasta identificar la magnitud del atentado. (La información no puede superar las dos horas).
- ✓ Confirmar con el gremio de seguridad, transporte y autoridades la veracidad y la magnitud del atentado.
- ✓ Contactar la autoridad con la finalidad de conocer el plan de contingencia y esquema de seguridad que tienen.
- ✓ Reunión entre el cliente y GUARDACOL LTDA, para determinar en qué forma nos acogemos al esquema de seguridad de la autoridad.
- ✓ Se realiza una evaluación de las rutas terrestres alternas que tienen viabilidad de acuerdo al desarrollo de la situación.
- ✓ La comunicación y el tiempo de los reportes se intensifica en un 100% para mantener un control total en carretera y cuando se presente una situación especial se informa inmediatamente.
- ✓ Cuando un vehículo en tránsito sea detenido por el atentado 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.
- ✓ En caso de ser necesario realizar relevos y/o refuerzos, acordonar áreas, comunicación con familiares en caso de ser necesario
- ✓ Cuando la criticidad sea alta se deben mantener los contenedores en puerto. Los vehículos que se encuentran en tránsito se aseguran en puesto de control o santuario seguro mientras se evalúa la situación.
- ✓ Se mantiene actualizado la base de datos de los organismos de seguridad a lo largo de la ruta.

### 5.2.2.11 En caso de Suplantación del escolta o Conductor

#### Conductor Transporte

- ✓ El acompañante continúa su recorrido en caso de no ser detenido e informara de inmediato la situación presentada a su correspondiente centro de control
- ✓ El Controlador de tráfico de turno debe informar a al cliente, para el apagado remoto del vehículo de carga.
- ✓ El escolta SIEMPRE debe obturar el botón de pánico y en caso de poder contestar la llamada del Controlador dar el santo y seña respectivo.
- ✓ El Controlador de tráfico activara el Plan preventivo con las autoridades.

#### Conductor - Supervisor



**PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, MITIGAR Y  
RESPONDER ANTE EVENTOS INDESEABLES Y  
PERTURBADORES**

Versión: 1.0  
Código: LO-P-14  
Fecha: 03/11/2023

- ✓ En el momento que el Controlador de tráfico de turno identifique la suplantación de Escolta, debe informar al director nacional de Operaciones de inmediato.
- ✓ A continuación, tramitara con el proveedor del GPS el apagado remoto del vehículo.
- ✓ El Controlador de tráfico activara el Plan preventivo con las autoridades.

#### 5.2.2.12 En caso de Contaminación a la Carga

- ✓ Informar inmediatamente a su correspondiente centro de control.
- ✓ El Controlador de tráfico de turno debe informar al cliente y/o al cliente y director nacional de Operaciones.
- ✓ El Acompañante vehicular debe impedir hasta donde sea posible la apertura del vehículo de carga hasta que llegue un funcionario del cliente y/o el cliente.
- ✓ El Controlador de tráfico debe informar de todos los eventos que ocurran en este procedimiento y dejar anotación precisa en la trazabilidad del servicio sin omitir detalle.
- ✓ El Acompañante vehicular debe verificar que se realice el acta de apertura del contenedor, tomar registro fotográfico, e informar de todo lo anterior al centro de control.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>
1.0	03/11/2023	Elaboración de documento

<b>Elabora</b> Nombre: Asesor QHSE	<b>Revisa</b> Nombre: Carlos Alberto Buitrago Cuervo.	<b>Aprueba</b> Nombre: Sebastián Prieto Ávila
---------------------------------------	--	--