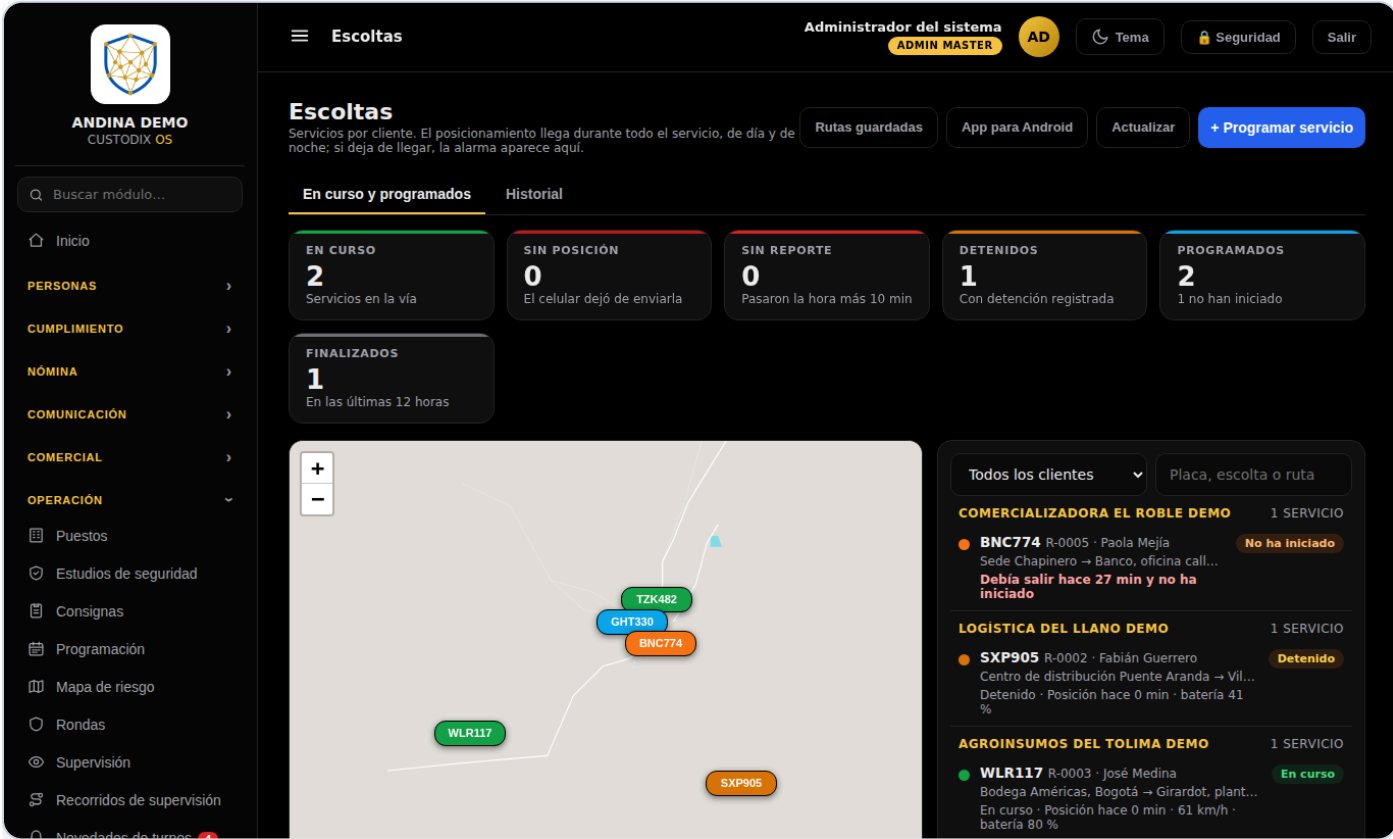


Guía del servicio de escolta y acompañamiento

Para la central de operación, el escolta en la vía y el cliente que recibe el servicio

Lo que ofrece el módulo: programar el servicio en minutos, seguir el vehículo escoltado en el mapa durante todo el viaje, recibir alarmas cuando algo no cuadra (sin posición, sin reporte, detenido sin avisar, novedad, preoperativo con hallazgos), y entregarle al cliente **un enlace de seguimiento, su portal y el acta del servicio** con fotos y firma.



La central de operación: servicios en curso en el mapa, indicadores y la cola de alarmas por atender.

Versión 2.66 · octubre de 2026 · Los nombres, placas y clientes de los ejemplos son ficticios.

Lo que gana el cliente y lo que gana la empresa

El cliente ve su carga en vivo

Por un enlace que le llega al WhatsApp o desde su portal: posición, puntos de control, reportes con fotos. Sin llamar a preguntar «¿por dónde va?».

Nada se pierde en el camino

Cada parada, novedad, foto y firma queda con hora y ubicación. Al terminar, el acta en PDF es el soporte ante el cliente y la aseguradora.

Alarmas en minutos, no al final del día

Sin posición, sin reporte, vehículo quieto, novedad, preoperativo con hallazgos: la central las ve con la causa probable y el botón para llamar.

El escolta no puede «apagarse» sin que se note

La posición se envía todo el viaje, también con la pantalla apagada y en detenciones. Si deja de llegar, en 5 minutos hay alarma y queda escrito.

Programar un servicio toma dos minutos

Rutas guardadas con sus puntos de control por cliente; el escolta puede crearlo desde la app si la empresa lo permite.

Funciona sin señal en carretera

La app guarda posiciones y reportes y los envía al volver la conexión. La central ve el tramo sin posición y por qué.

Radio con grabación

Un canal por servicio con los escoltas y la central; todo queda grabado.

Facturación e informe mensual

Los servicios del mes salen en la cuenta de cobro y en el informe que recibe el cliente.

1. Cómo funciona, en una página

- 1 La central programa el servicio** (o el escolta lo crea desde la app, si la empresa lo permite): cliente, ruta guardada con sus puntos de control, hora de salida, vehículo escoltado, conductor, transportadora, documento de transporte, carga, precintos y escoltas.
- 2 El escolta hace el preoperativo** en la app (credencial, arma y salvoconducto, vehículo, radio, precintos...) e **inicia labores** con foto. Si algo no cumple puede salir, pero la central recibe la alarma.
- 3 Durante el viaje** la app envía la posición todo el tiempo, también con la pantalla apagada. El escolta reporta en tránsito con foto, registra detenciones (alimentación, tanqueo, pernocte, varada), novedades (falla, accidente, vía cerrada) y tiene el botón de pánico. Los puntos de control se marcan solos al pasar.
- 4 La central vigila:** mapa con todos los servicios, cola de alarmas con la causa y el botón para llamar, anotaciones de contacto, radio por canal del servicio.
- 5 El cliente ve su carga:** por el enlace de seguimiento (sin usuario) o en su portal. Al entregar, el escolta registra quién recibe, los precintos, foto y firma, y el sistema genera el **acta del servicio en PDF**.

2. La central de operación — *Operación* → *Escoltas*

La pantalla

- **Alarmas por atender** (arriba, en rojo): cada una trae el cliente, la placa, el escolta y el botón para llamarlo. Se cierra con **Atender** dejando escrito qué se hizo. Nunca se borran: quedan en la línea de tiempo del servicio.
- **Indicadores**: en curso, sin posición, sin reporte, detenidos, programados, finalizados. Al tocar uno se filtra la lista.
- **Lista por cliente y mapa**, con filtro por cliente y búsqueda por placa, escolta o ruta. Pestaña **Historial** por fechas.
- **Programar servicio, Rutas guardadas, App para Android** (publicar el instalador y ver el diagnóstico de los celulares).

Las alarmas y qué hacer con cada una

Alarma	Qué significa	Qué hacer
Sin posicionamiento	Llevar más de 5 minutos (parámetro) sin llegar posiciones. El sistema dice la causa probable : GPS apagado, permiso de ubicación quitado, o el celular no responde (apagado, sin datos, app cerrada; si la batería iba baja, lo dice).	Llamar al escolta; si no contesta, al conductor y a la transportadora. Dejar la anotación. Avisos por WhatsApp a los 0, 15 y 30 minutos si están activados.
Sin reporte	Pasó la hora del reporte más la tolerancia (30 + 10 minutos de fábrica).	Llamar y marcar Confirmé contacto con el escolta : vuelve a contar el tiempo.
Vehículo quieto	Más de 20 minutos (parámetro) sin moverse de un radio de 80 m y sin registrar detención.	Preguntar por qué está detenido; el escolta registra la detención desde la app.
Novedad	El escolta reportó falla mecánica, accidente, vía cerrada u otra novedad.	Atender según el protocolo de la empresa y dejar constancia.
Preoperativo con hallazgos	Salió con algún punto sin cumplir (por ejemplo salvoconducto vencido).	Decidir si continúa; queda registrado quién lo autorizó.
Precintos con novedad	En la entrega, los precintos no llegaron como salieron.	Revisar las fotos de la entrega y avisar al cliente.
Sin iniciar	Debía salir hace más de 15 minutos y no ha iniciado.	Llamar al escolta.

Lo que ninguna app puede impedir

Que alguien apague el celular, le quite los datos o cierre la app a la fuerza. Eso no se evita: **se detecta en minutos y se atiende**. Para acercarse a «no se puede apagar»: celulares de la empresa en modo quiosco (administrador de dispositivos) y un GPS en el vehículo como segunda fuente, que sigue vivo si el celular se apaga.

Rutas guardadas

Los corredores que se repiten, por cliente o para cualquiera, con sus puntos de control: un renglón por punto, **Peaje Chusacá | 4.5386, -74.2701** o el enlace de Google Maps. Al escoger la ruta al programar, los puntos ya quedan puestos. Los puntos sin coordenada aparecen pero no se marcan solos.

The screenshot displays the 'TRANSPORTES ANDINOS DEMO' interface. The main section shows a map with a blue route and a green marker labeled 'TZK482'. Below the map, it lists service details: 'R-0001 · Escolta de carga · TZK482', 'Bodega Fontibón, Bogotá → Zona franca de Tocancipá', and 'Posición hace 0 min · 72 km/h · batería 80 % · 272 posiciones · 36.6 km recorridos'. The 'Escortas' section lists 'Andrés Felipe Sierra Muñoz' as the leader, with a status of 'Lider' and a timestamp of 'Inició 11:57 a. m. 3000004514'. The 'Línea de tiempo' (Timeline) section lists events: 'Inicio de labores' (4 de oct, 11:57 a. m.), 'Reporte en tránsito' (4 de oct, 12:27 p. m.), 'Detención · Tanqueo' (4 de oct, 12:45 p. m.), and 'Reanuda la marcha' (4 de oct, 12:57 p. m.). The 'Anotación de la central' section contains a text input field with the note 'Ej.: se habló con el escolta, va sin novedad' and buttons for 'Guardar anotación' and 'Confirmé contacto con el escolta'. At the bottom, there are buttons for 'Acta (PDF)', 'Enlace de seguimiento', 'Cerrar desde la central', 'Editar', and 'Cerrar'.

El detalle de un servicio: mapa con el recorrido, datos del transporte, escoltas, alarmas y la línea de tiempo con fotos. Abajo, **Acta (PDF)** y **Enlace de seguimiento**.

El detalle del servicio

Mapa con el recorrido, los puntos de control (verde = pasó), la última posición y los reportes; datos del transporte; preoperativo; escoltas y quién inició; alarmas; línea de tiempo con fotos y firmas; anotaciones de la central. Botones: **Acta (PDF)**, **Enlace de seguimiento**, **Editar**, **Cancelar** (programados) y **Cerrar desde la central** (si el escolta no pudo hacer la entrega desde la app; queda el motivo).

3. El escolta en la vía — pestaña *Escolta* de la app

La pestaña aparece solo a quien tiene cargo de escolta o un servicio asignado. Es la misma app de la consola del puesto (Android) o la dirección del sistema en el navegador del celular.

Antes de salir

Nuevo servicio o iniciar uno programado → **Preoperativo** (cada punto «cumple» o «no cumple», con nota si no cumple) → foto propia y del vehículo → **Iniciar labores**.

En la vía

Reporte en tránsito (foto y ubicación; reinicia el reloj del próximo reporte) · **Detención** (motivo y cuánto durará; al arrancar, «Reanudar la marcha») · **Novedad** · **Posicionamiento** (envía dónde está ahora) · **Pánico** (alerta SOS ligada al servicio). La app avisa 5 minutos antes y a la hora del reporte.

Entrega final

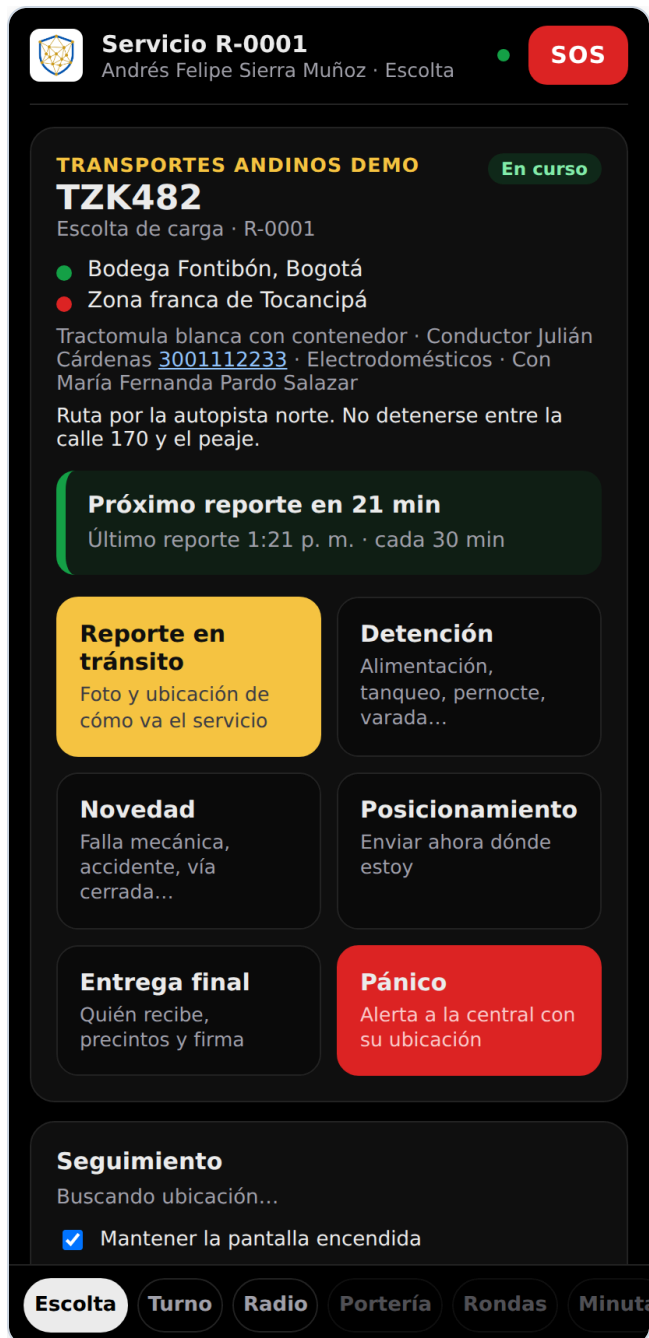
Nombre y documento de quien recibe, si los precintos llegaron bien o con novedad, foto y **firma en la pantalla**. Con eso el servicio queda finalizado y el acta lista.

Sin señal

Lo que registre queda guardado en el celular y se envía al volver la conexión; las posiciones también. Solo para **crear** un servicio se necesita conexión.

El posicionamiento no se apaga

Mientras el servicio está abierto la app envía la posición todo el tiempo, también detenido o pernoctando, con la pantalla apagada o usando otra aplicación. No hay botón para detenerla y no se puede cerrar la sesión hasta la entrega. La sesión se renueva sola aunque el viaje dure varios días. Si la posición deja de llegar, el escolta ve un aviso rojo y recibe una notificación. Todo esto queda escrito en la **autorización de datos** que el escolta acepta al entrar (Ley 1581): la ubicación se registra únicamente durante el servicio.



La pestaña Escolta de la app: el servicio en curso, el reloj del próximo reporte y los botones de reporte, detención, novedad, posicionamiento, entrega final y pánico.

4. Lo que recibe el cliente

Enlace de seguimiento (sin usuario ni clave)

En el detalle del servicio, **Enlace de seguimiento** genera una dirección con una clave larga que se copia o se envía por WhatsApp al jefe de logística, a la transportadora o a quien espera la carga. Quien la abre ve el mapa con la posición en vivo, el estado, los puntos de control pasados y pendientes, los datos de la carga y los

reportes con fotos; se actualiza sola cada 20 segundos. Vence 24 horas después de la entrega (Panel de control → Operación → Escoltas) y la empresa puede apagar la función.



SEGURIDAD ANDINA DEMO S.A.S.
Transportes Andinos Demo · Servicio R-0001

TZK482 · Escolta de carga

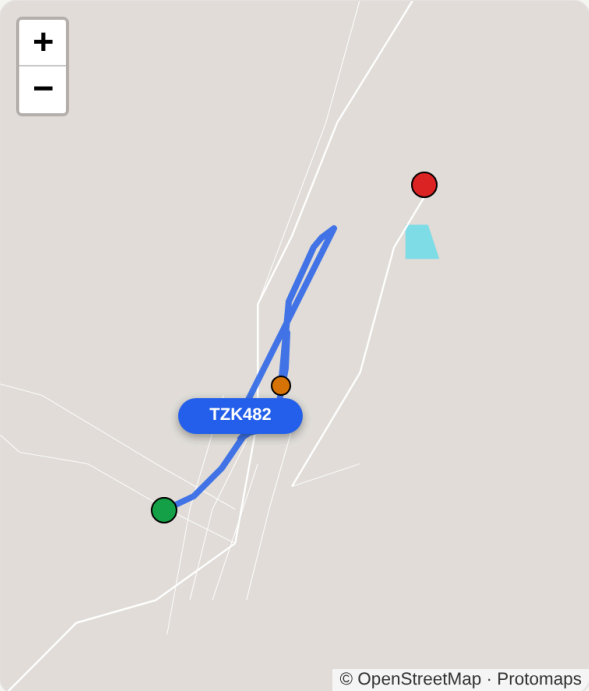
Bodega Fontibón, Bogotá → Zona franca de Tocancipá

En curso

Última posición hace menos de un minuto · 72 km/h · último reporte 1:21 p. m.

+

-



© OpenStreetMap · Protomaps

SALIDA

4 de oct, 11:59 a. m.

LLEGADA

Estimada 4 de oct, 2:09 p. m.

VEHÍCULO

TZK482 · Tractomula blanca con contenedor

CONDUCTOR

Julián Cárdenas

TRANSPORTADORA

El enlace de seguimiento abierto en el celular del cliente: sin usuario, con el vehículo en el mapa, el estado y los reportes.

Portal del cliente → Escoltas

El cliente con usuario del portal ve sus servicios: los que van en la vía (mapa con todos sus vehículos), los programados y los entregados de los últimos 60 días. En cada uno: recorrido, puntos de control, reportes con

TRANSPORTES ANDINOS DEMO

R-0001 · Escolta de carga · TZK482

Bodega Fontibón, Bogotá → Zona Franca de Tocancipá

Mapa

Linea de tiempo

Enlace de seguimiento · R-0001

Linea de tiempo

Inicio de labores 4 de oct, 11:57 a. m.
Recibo vehículo y carga sin novedad. Sellos 4471 y 4472.
Andrés Felipe Sierra Muñoz · ver ubicación · ver fotos

Inicio de labores 4 de oct, 11:58 a. m.
Hasta Fernando Pardo Salazar · ver ubicación · ver fotos

12:27 p. m.
RCA
Andrés · ver fotos

12:42 p. m.
14 min · ver ubicación

2:57 p. m.
Cargado

12 p. m.
MTM
Cargado · ver fotos

Enlace de seguimiento

Acta (PDF)

Enlace de seguimiento

Cerrar desde la central

Editar

Cerrar

En la central, el enlace se copia o se envía por WhatsApp con un toque.

fotos y firma, quién recibió y el **acta en PDF**. Nunca ve celulares ni cédulas del personal, el preoperativo detallado ni las alarmas internas de la central.

Transportes Andinos Demo

Laura Mejía · Jefe de logística · servicio de SEGURIDAD ANDINA DEMO S.A.S.

Salir

AhoraInforme del mesVisitantesConsignasEscoltas (1 en vía)

Sus servicios de escolta: los que van en la vía en este momento, los programados y los terminados de los últimos 60 días. Toque uno para ver el mapa, los puntos de control, los reportes con fotos y el acta en PDF.

+

-

TZK482

Autopista Norte

Vía Bogotá

© OpenStreetMap · Protomaps

En la vía ahora

R-0001 · TZK482

Bodega Fontibón, Bogotá → Zona franca de Tocancipá

Última posición

Carga

En la vía

4 de oct, 1:29 p. m. · 72 km/h

Electrodomésticos

Entregados

R-0006 · TZK482

Parque industrial Siberia → Mosquera, zona industrial

Entregado

Carga

Entregado

4 de oct, 7:42 a. m.

Electrodomésticos

El portal del cliente, pestaña Escoltas: sus vehículos en la vía ahora y los servicios entregados.

Transportes Andinos Demo
 Laura Mejía · Jefe de logística · servicio de SEGURIDAD ANDINA DEMO S.A.S.

Ahora

Informe

Sus servicios de escolta:
 los reportes con fotos y e

En la vía ahora

R-0001 · TZK482
 Bodega Fontibón, Bog

Última posición

Carga

Entregados

R-0006 · TZK482
 Parque industrial Siber

Entregado

Carga

R-0001 · TZK482
 Bodega Fontibón, Bogotá → Zona franca de Tocancipá · En la vía

SALIDA 4 de oct, 11:59 a. m.	LLEGADA Estimada 4 de oct, 2:09 p. m.	CONDUCTOR Julián Cárdenas	TRANSPORTADORA —
DOCUMENTO —	CARGA Electrodomésticos	PRECINTOS —	RECIBIÓ —

ESCOLTAS
Andrés Felipe Sierra
Muñoz, María Fernanda
Pardo Salazar

RECORRIDO
273 posiciones · 36.6 km

Reportes del escolta

- Reporte en tránsito** 4 de oct, 1:21 p. m.
 Pasando el peaje Andes, flujo normal
[ver foto](#)
- Reanuda la marcha** 4 de oct, 12:59 p. m.
- Detención · Tanqueo** 4 de oct, 12:47 p. m.
- Reporte en tránsito** 4 de oct, 12:29 p. m.
 Sin novedad por la avenida Boyacá

El detalle que ve el cliente: recorrido, datos de la carga, reportes del escolta y el botón del acta.

Acta del servicio (PDF)

Con el membrete de la empresa: datos del transporte, escoltas, precintos, quién recibió, **croquis a escala del recorrido** con los puntos de control, preoperativo, línea de tiempo completa y las fotos y la firma de cada reporte. Se puede generar en curso (acta parcial) y al terminar. Es el soporte para el cliente, para la aseguradora y para cualquier reclamación.



SEGURIDAD ANDINA DEMO S.A.S.

NIT 900.000.000-5 · Vigilancia y seguridad privada

ACTA DEL SERVICIO DE ESCOLTA R-0001

SEGURIDAD ANDINA DEMO S.A.S. · NIT 900000000-5

Cliente: Transportes Andinos Demo · Estado: En curso · Escolta de carga

ORIGEN Y DESTINO

Bodega Fontibón, Bogotá a Zona franca de...

SALIDA

4 de oct, 11:57 a. m.

LLEGADA

Estimada 4 de oct, 02:07 p. m.

DURACIÓN

—

VEHÍCULO ESCOLTADO

TZK482 · Tractomula blanca con contenedor

CONDUCTOR

Julián Cárdenas · 3001112233

TRANSPORTADORA

—

DOCUMENTO DE TRANSPORTE

—

CARGA

Electrodomésticos

PRECINTOS

—

ESCOLTAS

Andrés Felipe Sierra Muñoz (líder), María Fernand...

VEHÍCULO ESCOLTA

HJK21F · Revólver 38 con salvoconducto

RECORRIDO

271 posiciones · 36.2 km

RECIBIÓ

—



Croquis a escala del recorrido registrado por la aplicación (no es un mapa de calles).

Línea de tiempo

4 de oct, 11:57 a. m. · Inicio de labores

Recibo vehículo y carga sin novedad. Sellos 4471 y 4472. (Andrés Felipe Sierra Muñoz)

Calle 100 # 10-20, Bogotá D.C. · (601) 000 0000 · contacto@andinademo.co

Empresa ficticia de demostración

Primera página del acta del servicio: datos, croquis del recorrido con los puntos de control y el preoperativo; siguen la línea de tiempo con fotos y la firma de quien recibe.

Informe mensual

Desde *Comercial* → *Facturación y cartera* → *Informe del mes* se genera el informe de todos los servicios del cliente en el mes; y la cuenta de cobro se arma con la tarifa de cada servicio.

5. Avisos, radio y parámetros

Parámetro (Panel de control → Operación → Escoltas)	De fábrica
Frecuencia del reporte en tránsito	30 minutos
Tolerancia antes de la alarma de sin reporte	10 minutos
Minutos sin posición para dar la alarma (0 = no avisar)	5 minutos
Minutos de vehículo quieto sin registrar detención	20 minutos
Envío de la posición desde la app	cada 20 segundos
Radio de los puntos de control (se marcan solos al pasar)	300 metros
El escolta puede crear servicios desde la app	Sí
Cargos que ven la pestaña Escolta	contiene «escolt»
Lista del preoperativo	editable
Enlace de seguimiento: activo / horas de vigencia tras la entrega	Sí / 24 horas

Avisos por WhatsApp (Ajustes → Avisos): escolta sin posicionamiento (al detectarlo, a los 15 y a los 30 minutos), sin reportarse (hasta tres veces), vehículo quieto, novedad. La cola de alarmas de la pantalla funciona aunque los avisos no estén activados.

Radio: cada servicio tiene su canal (los escoltas del servicio y la central) mientras está abierto; se habla manteniendo presionado el botón, suena en vivo y queda grabado. Con la app para Android suena con el teléfono bloqueado.

Permisos: ver los servicios (*rutas.read*), programar y editar (*rutas.update*), atender las alarmas (*rutas.atender*).

6. Preguntas que hacen los clientes

Pregunta	Respuesta
¿Puedo ver mi carga sin pedirles nada?	Sí: por el enlace de seguimiento que le mandamos por WhatsApp, o entrando a su portal.
¿Qué pasa si el escolta apaga el celular?	En 5 minutos la central recibe la alarma con la causa probable, llama al escolta, al conductor y a la transportadora, y queda registrado. Recomendamos un GPS en el vehículo como segunda fuente.
¿Cómo sé que pasó por donde debía?	Los puntos de control de la ruta se marcan solos con la hora al pasar, y el recorrido completo queda en el acta.
¿Qué me queda al terminar?	El acta en PDF con fotos, firma de quien recibió y precintos, y el informe mensual con todos los servicios.
¿Los datos de mi carga quién los ve?	Solo la central y quien tenga el enlace o el usuario del portal; el personal de la empresa no ve celulares ni datos de otros clientes.
¿Funciona sin señal en carretera?	La app guarda las posiciones y los reportes y los envía al volver la señal; la central ve el tramo sin posición y la causa.

CUSTODIX OS · Guía del módulo de escoltas · versión 2.66. Los textos legales de la autorización de datos (Ley 1581) vienen en el sistema y deben ser revisados por el abogado de la empresa.