

TAPA EMEA  
**Driver Security Guide**

TAPA EMEA Copyright © Do Not Copy



## ÍNDICE

<b><u>INTRODUCCIÓN Y ENTORNO DE SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>COMUNICACION CON LA POLICIA Y LA DIRECCION .....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>TIPOS DE ACTIVIDADES DELICTIVAS.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>INTRUSIÓN, ROBO Y HURTO .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>ENGAÑO .....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>SECUESTRO.....</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>INGRESO DE INMIGRANTES ILEGALES.....</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b><u>DELITOS EN VEHÍCULOS DE ÚLTIMA MILLA .....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>CIBERDELITO Y FUGA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</u></b>	<b><u>17</u></b>
<b><u>FUNCIONALIDADES DE LOS CENTROS DE DESPACHO O MONITOREO Y RESPUESTA, Y APOYO A LOS CONDUCTORES .....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>TELÉFONOS DE CONTACTO DE EMERGENCIA EN EUROPA</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b><u>REGLAS VALIOSAS PARA LOS CONDUCTORES.....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b><u>REFERENCES.....</u></b>	<b><u>23</u></b>

# Introducción y Entorno de Seguridad de la Cadena de Suministro

El robo de carga es un problema significativo a nivel mundial. La mayor parte del transporte de mercancías en Europa se realiza por carretera. De manera similar, en el resto de los países de Europa, el Medio Oriente y África. Especialmente para la Unión Europea, el robo de carga por carretera puede considerarse una amenaza para uno de los principios fundamentales de la UE, la libre circulación de mercancías. Las pérdidas anuales por robo de carga en Europa se estiman en 8.200 millones de euros o un valor promedio de 6,72 euros por viaje.

- Solo en 2023, el número de robos de carga reportados a TAPA EMEA supera los 50.000; esto es más de 140 robos por día.
- En los últimos tres años, la pérdida promedio por delitos mayores reportados con un valor de más de 100.000 euros es de más de un millón de euros.
- Durante el mismo período, el valor de las mercancías reportadas como robadas de las cadenas de suministro en EMEA cada 24 horas es ligeramente superior a 800.000 euros.
- En Sudáfrica, ha habido una pequeña disminución en los secuestros de camiones registrados, pero un aumento en los robos de vehículos de transporte de efectivo.
- De estos delitos de carga:
  - En promedio, el 80% son robos de camiones/remolques.
  - Del 80%, el 10% ocurre en lugares de estacionamiento no seguros.

Tanto los ataques oportunistas como los organizados pueden ocurrir durante el transporte de carga por carretera. En relación con las amenazas oportunistas, la ausencia de «ofrecer oportunidades» es clave para reducir estos incidentes. Por otro lado, comprender el modus operandi de las redes criminales es crucial para abordar eficazmente los delitos relacionados con el transporte de carga. Estas redes criminales operan a través de fronteras, a menudo utilizando estructuras comerciales legales para sus actividades. Sectores como la construcción, la hostelería y la logística son particularmente vulnerables a la infiltración por parte del crimen organizado.



# Comunicación con la Policía y la Dirección

La comunicación efectiva con las autoridades policiales y la dirección de los transportistas es crucial para los conductores, especialmente durante situaciones anormales. En estas situaciones desafortunadas, los conductores deben comunicar información importante de manera clara y precisa. Las barreras idiomáticas pueden ser un desafío, ya que los conductores pueden no hablar el idioma local. En tales casos, existen mecanismos proporcionados por centros de monitoreo profesional que pueden ayudar mediante el uso de hablantes nativos para comunicarse con las autoridades locales. Algunos de estos centros de monitoreo cuentan con una red de centros y empresas de seguridad a lo largo de las rutas de los conductores para brindar apoyo en caso de incidentes, ya sea proporcionando servicios de seguridad in situ si es necesario o facilitando la interacción local con la policía y los servicios de emergencia médica.

En caso de un incidente de seguridad, los conductores deben poder comunicar con precisión al menos la siguiente información a la policía:

- Nombre del conductor y matrícula del vehículo (camión y remolque)
- Características especiales del vehículo (color, marca, logotipos especiales, etc.) que puedan facilitar a las fuerzas policiales la localización de los vehículos

- Ubicación del vehículo (tan precisa como sea posible) utilizando ya sea la marca kilométrica de la carretera, la ciudad/pueblo más cercano pasado, o cualquier punto de referencia (por ejemplo, estación de servicio, etc.)
- Tipo de incidente y si se necesita apoyo médico.

La comunicación con la dirección de los transportistas en caso de un incidente debe ofrecer la misma precisión y un conjunto mínimo de información, centrándose principalmente en los dos últimos puntos mencionados anteriormente, ya que los datos de los conductores y los vehículos son bien conocidos por los transportistas.



# Tipos de Actividades Delictivas

En esta Guía de Seguridad para Conductores, exploraremos los tipos comunes de actividades delictivas y proporcionaremos consejos sobre prevención, respuesta e informes. Según el último informe de Europol, hay 821 redes criminales en la UE con más de 25,000 miembros. Estas redes participan en diversos delitos, incluido el tráfico de drogas, el fraude, el delito patrimonial, el contrabando de migrantes y la trata de personas. El tráfico de drogas es una actividad destacada, con el 50% de las redes criminales más amenazantes involucradas en él, y el 36% enfocado únicamente en el tráfico de drogas. También analizaremos varios tipos específicos de actividades delictivas de una manera que presente solo los temas que pueden ser directamente afectados por los conductores y proporcionaremos orientación con acciones de los conductores fáciles de entender y recordar que deben tomarse o evitarse durante tales incidentes. En la mayoría de los tipos de delitos analizados, también hemos incluido algunos ejemplos relacionados.

## MOST TARGETED PRODUCTS – TOP 5 COUNTRIES



### South Africa

1. Phones
2. Cash
3. Misc. Electronics
4. Metal
5. Food & Drink



### United Kingdom

1. Fuel
2. Food & Drink
3. Tobacco
4. Clothing & Footwear
5. No Load (Theft of truck and/or trailer)



### Germany

1. Fuel
2. Metal
3. Tools/Building Materials
4. Auto Parts
5. No Load (Theft of truck and/or trailer)



### France

1. Fuel
2. Metal
3. Jewellery/Precious Metals
4. Misc. Electronics
5. Food & Drink



### Sweden

1. Fuel
2. Metal
3. No Load (Theft of truck and/or trailer)
4. Cash
5. Food & Drink

**Note:** TAPA EMEA is recording losses in over 20 TIS product categories. However, across EMEA, most recorded cargo crimes stated the products targeted as unspecified or miscellaneous.

# Intrusión, Robo y Hurto

## Qué es la Amenaza de Intrusión, Robo y Hurto (de Carga/Combustible)?

Existen varias situaciones en las que los criminales logran ingresar al compartimento de carga (intrusión) y roban parcialmente la carga. También hay casos en los que los criminales logran robar todo el camión o remolque con la carga completa del camión.

## Cómo prevenir la Amenaza de Intrusión, Robo y Hurto?

Para reducir el riesgo de intrusión, robo o hurto, es recomendable seguir la ruta planificada y evitar paradas o cambios no programados, ya que estos eventos no programados ofrecen a los criminales la oportunidad deseada de atacar. Aunque seguir el plan no garantiza una seguridad completa, disminuye significativamente la probabilidad de convertirse en víctima.

Además, se recomienda no llegar demasiado temprano a la instalación de destino, ya que esperar afuera expone tanto al conductor como a la carga a los criminales que están activos en los parques logísticos.

Además, recientemente ha habido un notable aumento en los incidentes reportados de robo de combustible, que involucran tanto pequeñas como grandes cantidades de diesel.

Si ya has sido afectado o te has convertido en víctima de un incidente o robo, por favor comparte el tipo, alcance, ubicación y tipo de productos involucrados con nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [tisteam@tapaemea.org](mailto:tisteam@tapaemea.org).

De esta manera, podemos registrar el incidente en nuestra base de datos de TAPA EMEA y ayudar a otros conductores y despachadores a responder a las tendencias relevantes.

### THEFT FROM VEHICLE INCIDENT ON 12.03.2024

Incident Details	Place	Product
<p>DATE 12.03.2024</p> <p>INCIDENT CATEGORY Theft from Vehicle</p> <p>MODUS OPERANDI Intrusion</p>	<p>City -</p> <p>REGION/ COUNTRY -/ Germany</p> <p>LOCATION TYPE Unclassified Parking</p> <p>LATITUDE/ LONGITUDE 51.401352397921/ 11.719513675255</p>	<p>CATEGORY Miscellaneous Electronics</p> <p>PRODUCT DETAILS Electrical appliances</p> <p>VALUE IN EUR 150,000.00</p>

Source: TIS database

### THEFT FROM TRAILER INCIDENT IN 20.02.2024

Incident Details	Place	Product
<p>DATE 20.02.2024</p> <p>INCIDENT CATEGORY Theft from Vehicle</p> <p>MODUS OPERANDI Intrusion</p>	<p>City Naples</p> <p>REGION/ COUNTRY -/ Italy</p> <p>LOCATION TYPE Unclassified Parking</p> <p>LATITUDE/ LONGITUDE 40.8517746/15.2681244</p>	<p>CATEGORY Miscellaneous</p> <p>PRODUCT DETAILS Perfumery and Tobacco products</p> <p>VALUE IN EUR 2,400,000.00</p>

Source: TIS database

## Áreas de Estacionamiento Seguro

Cuando hagas pausas durante tu ruta, se recomienda utilizar áreas de estacionamiento seguro. Consulta con tus despachadores antes de comenzar tu viaje para localizar estas áreas de estacionamiento seguro a lo largo de tu ruta. Las ventajas de utilizar áreas de estacionamiento seguro incluyen:

- Mayor seguridad tanto para el conductor como para la carga, reduciendo el riesgo de actividad criminal.
- Acceso a instalaciones de descanso e higiene para ayudar a los conductores a relajarse durante sus pausas.
- En caso de incidente, los sistemas de seguridad como CCTV pueden proporcionar evidencia para respaldar investigaciones policiales e internas.

## Paradas No Programadas y Cambios No Planificados de Rutas

Los criminales suelen buscar aprovechar cualquier irregularidad en tu ruta, ya que las ven como oportunidades para atacarte y robar la carga. Es crucial permanecer vigilante y minimizar cualquier desviación o interrupción no programada que pudiera crear tales oportunidades.

## Cómo responder a las amenazas de intrusión, robo y hurto?

### Hacer

- Protégete a ti mismo. Si estás en tu cabina, quédate adentro.
- Llama inmediatamente a la policía.
- Si tu camión está equipado con un botón de pánico, presiónalo, o intenta comunicarte con tu centro de monitoreo/despacho.
- Recolecta la mayor cantidad de información posible de los criminales para compartirla con la policía.
- Preserva la escena del crimen para apoyar a los equipos de investigación.
- Si es necesario estacionar fuera de un área de estacionamiento seguro:
  - o Posiciona las puertas de carga de tu camión/remolque contra una pared, un edificio, u otro remolque/vehículo.
  - o Mantén la parada/break lo más rápida/corta posible.
- Usa tapones de combustible con cerradura y dispositivos antirrobo para evitar robos de combustible.

### No hacer

- NO intentes defender la carga confrontando a los criminales, ya que puede poner en riesgo tu vida.
- NO cambies tu itinerario planificado y las paradas programadas, a menos que sea necesario, e informa a tu centro de despacho mientras tomas medidas de seguridad adicionales.
- NO cambies la dirección de entrega sin confirmación positiva de tu despachador.
- NO confíes en transeúntes para que te guíen si te has perdido; es mejor preguntarles por información sobre tu ubicación en su lugar.

## Cómo reportar la amenaza de Intrusión, Robo y Hurto?

Si experimentas un incidente de seguridad que involucra intrusión resultando en robo o hurto de tu carga, reporta de la siguiente manera o proporciona la siguiente información a la policía, centro de monitoreo y/o centro de despacho:

-  Fecha/hora/ubicación del incidente
-  Cualquier lesión o necesidad de apoyo médico de emergencia
-  Nombre del conductor / matrícula del camión/remolque
-  Número de criminales involucrados
-  Modus operandi de los criminales (cómo sucedió)
-  Pérdida estimada de la carga

## Engaño

### Qué es la Amenaza de Engaño?

En muchos casos, los atacantes intentarán acceder a la carga no mediante un ataque directo, sino a través de medios laterales. Este modus operandi implica el uso de medios engañosos para engañar a corredores, transportistas, expedidores y, por supuesto, a los conductores para entregar una carga a los ladrones en lugar de a un negocio legítimo. Los ladrones se harán pasar por expedidores, corredores, policías u otras autoridades legítimas, incluso conductores, para obtener la carga. En algunos casos, los atacantes pueden

apuntar a los sistemas de seguridad a bordo de los vehículos, intentando confundir o desinformar al conductor sobre la ubicación de la carga. También pueden interceptar o bloquear la comunicación entre el conductor, el centro de despacho/monitoreo o las autoridades policiales. La interceptación de sensores y dispositivos a bordo del vehículo es otra táctica utilizada por los atacantes contra las operaciones de transporte de carga.

Las recogidas falsas de conductores representan aproximadamente el 2% del total de robos de carga en Europa, pero en algunos casos las pérdidas tienen un valor significativo. En noviembre de 2023, un conductor falso que se hacía pasar por el real logró robar teléfonos móviles del aeropuerto de Schiphol en Ámsterdam, con un valor de más de 1.5 millones de euros.

### THEFT OF TRAILER INCIDENT ON 10.11.2023

Incident Details	Place	Product
DATE 10.11.2023	City Reims	CATEGORY Food & Drink
INCIDENT CATEGORY Theft of Trailer	REGION/ COUNTRY -/France	PRODUCT DETAILS champagne
MODUS OPERANDI Deception Others	LOCATION TYPE En Route	VALUE IN EUR 600,000.00
	LATITUDE/ LONGITUDE 49.258329/ 4.031696	

Source: TIS database

## Cómo prevenir la Amenaza de Engaño?

- Prevenir la suplantación de identidad

Para prevenir la suplantación de identidad y posibles acciones fraudulentas por parte de los criminales, es importante mantenerse cauteloso y seguir estas pautas:

- Si te detiene alguien que afirma ser la policía u otra autoridad para realizar una verificación, mantén la vigilancia y considera la posibilidad de suplantación de identidad.
- Si, justo antes de llegar a la instalación de entrega, un empleado del almacén te informa que debes entregar en un lugar diferente, siempre verifica la información con tu centro de despacho antes de proceder.

## Evitar el bloqueo y la falsificación de señales

El bloqueo se refiere al bloqueo intencional de señales de comunicación, lo que hace que los dispositivos no puedan transmitir ni recibir ninguna forma de comunicación (llamadas de voz, mensajes de texto, señales de alarma, etc.). Por otro lado, la falsificación implica que los estafadores utilicen técnicas engañosas para ganarse la confianza de las víctimas alterando los identificadores de llamadas o enviando mensajes que parecen provenir de una fuente diferente, confiable para los conductores.

**On 16 May 2023, cargo thieves attacked and hijacked a truck travelling en route from Port Elizabeth to Cape Town, South Africa. The truck driver was shot and seriously injured.**

After taking control of the vehicle, the offenders used a GPS jammer to delay security monitoring services and drove the vehicle to a remote location to offload and steal its cargo.

The target: catalytic converters.

This is just the latest in a series of high value and violent attacks on automotive supply chains in the Europe, Middle East & Africa (EMEA) region, with catalytic converters the prime target. In the last 18 months, thefts of catalytic converters have been reported to the TAPA EMEA Intelligence System (TIS) in France, Germany, and the United Kingdom as well as in South Africa. While most crime reports stating this product type do not share financial loss data, these are known to be significant, high value incidents.

Yet, as with so many other types of cargo crime, the number of recorded thefts is believed to represent only a small minority of the total number of incidents taking place.

El falsificación (spoofing) se utiliza a menudo para engañar a las víctimas y hacer que revelen datos sensibles o para llevar a cabo negociaciones de rescate mientras se oculta la identidad del atacante. Incluso las redes criminales pueden ofrecer servicios de falsificación a otros delincuentes.

En el transporte de carga, los criminales suelen emplear el falsificación de GPS para manipular la ubicación mostrada en el dispositivo del conductor, desviándolos de su ruta prevista y haciéndolos vulnerables a ataques.



- **Robo desde Vehículos en Movimiento (interno y externo)**

Hace diez años, Europol advirtió sobre un nuevo fenómeno en el que los criminales utilizan un método de "caballo de Troya" para acceder a camiones de entrega al ocultarse en grandes cajas de madera. Las cajas marcadas como "Frágil" son recogidas por servicios de entrega de paquetes. Una vez que la caja está dentro de un camión, en ruta hacia su destino final, los criminales escapan de la caja para robar artículos valiosos que también están dentro del camión, como joyas, teléfonos o dispositivos electrónicos. Cómplices que siguen desde una distancia luego simulan un accidente para detener el vehículo, lo que permite a los ocultos dentro escapar a través de agujeros cortados en el techo del vehículo.

Los robos de carga que involucran accidentes simulados son bastante comunes y los robos desde camiones en movimiento también se han reportado de manera regular. Sin embargo, el modus operandi del caballo de Troya mencionado anteriormente era en ese momento un nuevo fenómeno. Otro modus operandi interesante es aquel en el que los criminales siguen al camión en movimiento a la misma velocidad. Se posicionan en el punto ciego del camión, típicamente en la parte trasera, donde el conductor del camión no puede verlos en los espejos. Luego, suben al remolque, cortan los sellos de la carga del camión y abordan el vehículo para llevar a cabo el robo. Los cómplices siguen a una distancia fija muy pequeña detrás del camión atacado para recibir la mercancía robada. Al final del ataque, los atacantes a bordo regresan al vehículo principal y reducen la velocidad para alejarse del camión.

## Cómo responder a una amenaza de engaño?

### Hacer

- Si tienes sospechas sobre la legitimidad de la policía u otras autoridades que te detienen en tu ruta:
  - o Llama a la policía para confirmar la legitimidad de la parada e infórmale sobre tus preocupaciones.
  - o Siempre informa a tu centro de despacho/monitoreo sobre una señal de las autoridades en la carretera que te pida detener tu vehículo.
  - o Solicita que las autoridades te acompañen a la comisaría de policía más cercana para realizar las verificaciones necesarias, manteniendo informado a tu centro de despacho/monitoreo.
- Instala un candado de alta seguridad para evitar que se abra la puerta del compartimento de carga mientras conduces.
- Instala sensores que te informen cuando las puertas traseras estén abiertas mientras estás en movimiento.

### No hacer

- NO confíes ciegamente en personas que afirmen ser policías u otras autoridades sin verificar sus credenciales o identificación.
- NO te desvíes de tu ruta planificada ni cambies las ubicaciones de entrega sin confirmar con tu centro de despacho/monitoreo.
- NO dudes en informar cualquier incidente sospechoso o preocupación a la policía, tu centro de despacho/monitoreo y las autoridades relevantes.

## Cómo reportar una amenaza de engaño?

Si te detienen la policía u otras autoridades para realizar alguna verificación, contacta inmediatamente a tu centro de despacho o monitoreo y proporciona la siguiente información:

-  Tu ubicación.
-  Tipo de autoridades (si es posible).
-  Cualquier placa de vehículo u otras características de las autoridades.

## Secuestro

### Qué es la amenaza de secuestro?

El secuestro consiste en robar (carga) de un camión u otro vehículo después de obligarlo a detenerse, es decir, secuestrar una carga de tabaco. También significa robar un vehículo después de forzarlo a detenerse, a menudo sin recurrir a la violencia. Los incidentes de secuestro representan un riesgo significativo para los conductores, con el potencial de causar lesiones graves o incluso la muerte.



Thorsten Neumann highlighted three extreme contributors to the data presented for the first three-quarters of the year. These included €300 million of losses recorded in just two crimes; one involving the hijacking of miscellaneous goods in Belgium, and the other a case of fraud detected within a metal supply chain by a global organisation based in Germany.

### Cómo prevenir la amenaza de secuestro?

- **Mantente alerta durante el tiempo de conducción**  
Como se menciona en la definición, en situaciones de secuestro, el camión necesita detenerse para que los criminales tomen el control del mismo, por lo tanto, la forma más importante de evitar situaciones de secuestro es no detenerse cuando estas situaciones son obvias e inminentes. Por ejemplo, si personas que no parecen ser autoridades legítimas te piden que te detengas en la carretera, es importante tener precaución y priorizar tu seguridad. Incluso las personas que se hacen pasar por policías falsos u otras autoridades pueden representar un riesgo.
- **Reconocimiento de amenazas emergentes**  
Es crucial estar vigilante y preparado para manejar situaciones hostiles. Por lo general, los secuestradores te siguen antes de intentar tomar el control del vehículo o conducen delante de ti a una velocidad constante para monitorear tu comportamiento de conducción.

## Cómo responder a la amenaza de secuestro?

### Hacer

- Mantén todas las puertas y ventanas cerradas con llave mientras conduces.
- Mantente alerta y consciente de tu entorno. Presta atención a cualquier actividad, vehículo o individuo sospechoso o inusual.
- Trata de crear distancia entre tu vehículo y el vehículo sospechoso, para que en caso de que te detengan puedas realizar una maniobra y alejarte.
- Mantén un contacto regular con tu centro de despacho/monitoreo u otros contactos designados y comparte con ellos actualizaciones sobre tu ubicación y cualquier desviación de la ruta planificada.

### No hacer

- NO permitas que ninguna persona viaje en tu cabina.
- NO te detengas ni salgas del vehículo a menos que hayas confirmado la validez de las autoridades que te lo pidieron.
- NO resistas ni enfrentes a los secuestradores.
- NO hagas movimientos bruscos o sospechosos.
- NO proporciones información innecesaria a los secuestradores.

## Cómo reportar la amenaza de secuestro?

Después de un incidente de secuestro, es crucial informar el incidente a la policía y a tu centro de despacho/monitoreo tan pronto como sea seguro hacerlo. Proporcionales todos los detalles relevantes para ayudar en la investigación:

- 📍 Fecha/hora/ubicación del incidente y tu ubicación actual (si es diferente de la ubicación del incidente).
- 🕒 Lesiones o necesidad de atención médica de emergencia.
- 🕒 Nombre del conductor/matriculas del camión/remolque.
- 👥 Número de criminales involucrados.
- 👮 Tipo de autoridades (si es posible).
- 🚗 Cualquier placa de vehículo u otras características de las autoridades.

# Ingreso de Inmigrantes Ilegales

## Qué es la amenaza de entrada de inmigrantes ilegales?

La amenaza de entrada de inmigrantes ilegales se refiere al problema de individuos no autorizados que intentan ingresar a países ocultándose en vehículos de carga por carretera. Si bien la migración ilegal ocurre a nivel global a través de diversos modos de transporte, la crisis migratoria europea ha impactado particularmente en el transporte terrestre, específicamente en el transporte de carga por carretera y ferroviario.

Las redes criminales involucradas en el contrabando de migrantes representan una amenaza significativa, con algunas redes enfocadas únicamente en facilitar cruces fronterizos ilegales a través de vehículos de carga por carretera. Esto plantea numerosos desafíos y riesgos para las empresas de transporte de carga por carretera. Algunas de las consecuencias incluyen daños a la propiedad y la carga, violencia física y psicológica contra los conductores y otros problemas relacionados. Además, en casos donde la carga es productos farmacéuticos o alimentos, cualquier intrusión de inmigrantes ilegales en el compartimento de carga o la apertura parcial de los paquetes se considera como contaminación de la misma, y la carga es rechazada para su entrega.

Actualmente, los debates sobre los problemas causados por los inmigrantes ilegales a las empresas europeas de transporte de carga por carretera no son ampliamente abordados.

### Case example

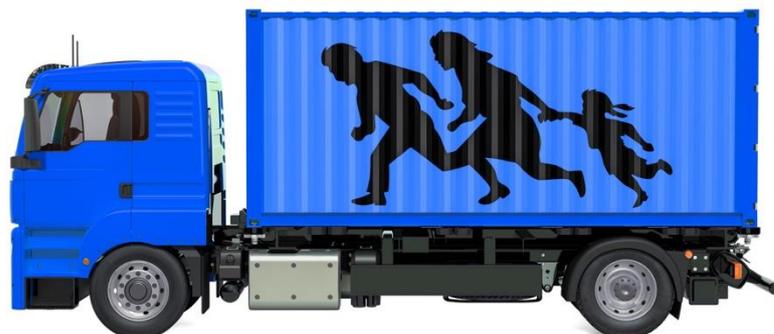
#### CRIMINAL NETWORK CHARGING UP TO EUR 20 000 PER MIGRANT

A criminal network facilitates the entry and secondary movements of irregular migrants in the EU. Migrants pay enormous sums to the smugglers to enter the EU clandestinely and move on to further destinations within its borders. The entire journey from the country of origin to the EU costs between EUR 15 000 and 20 000. The criminals advertise their illicit activities on various social media platforms to lure migrants, also by posting videos of successful transports. Migrants are moved along two main routes, either from Croatia via Slovenia to Italy, or from Serbia via Hungary to Austria.<sup>25</sup>

## Cómo prevenir la amenaza de entrada de inmigrantes ilegales?

Revisiones de los vehículos antes y después de cada parada

Es común que los inmigrantes ilegales intenten ingresar a un vehículo cuando está detenido o estacionado. Para prevenir esto, es muy recomendable realizar revisiones de los vehículos antes y después de cada parada. Esta práctica implica caminar alrededor del vehículo y asegurarse de que no haya signos de intento de ingreso en el compartimento de carga, verificar la integridad de los sellos y confirmar que todas las puertas, cerraduras y cierres estén correctamente cerrados y asegurados.



## Cómo responder a la amenaza de entrada de inmigrantes ilegales?

### Hacer

- Estar presente cuando se carga tu camión.
- Los sellos y cerraduras/candados están bloqueados/fijados correctamente inmediatamente después de la carga.
- Al asumir la responsabilidad del vehículo, debes asegurarte de que no haya personas no autorizadas dentro del vehículo.
- Revisa tu vehículo y remolque en busca de irregularidades antes de continuar tu viaje. Los sellos, cerraduras, puertas y lonas están en buenas condiciones y no han sido manipulados.
- Siempre verifica perimetralmente tu vehículo después de una pausa corta o larga para confirmar que no haya signos de intrusión y que los sellos y las cerraduras estén intactos.
- Verifica cualquier compartimento de almacenamiento externo, ejes, cajas de herramientas, deflectores de viento y la parte inferior del vehículo.

### No hacer

- NO utilices lugares de estacionamiento no clasificados para pausas cortas y largas en áreas donde el riesgo de que ingresen inmigrantes ilegales a tu vehículo es alto.
- NO planifiques una pausa/estancia nocturna en áreas remotas (por ejemplo, zonas industriales, áreas de descanso).
- NO hagas paradas innecesarias mientras conduces, especialmente si no hay paradas programadas o emergencias.
- NO te detengas inmediatamente si otras personas te señalan que lo hagas (por ejemplo, por un "problema" con tu vehículo).
- NO abras el remolque/vehículo.
- NO te acerques a los polizones, mantén distancia.
- NO toques la carga/vehículo, ya que existe riesgo de contaminación..

## Cómo reportar la amenaza de entrada de inmigrantes ilegales?

Si presencias o sospechas de una amenaza de entrada de inmigrantes ilegales, contacta inmediatamente a la agencia local de aplicación de la ley o a los servicios de emergencia en tu área.

Proporcionales todos los detalles relevantes, incluyendo,



- La ubicación
- El número de individuos involucrados
- Cualquier información identificativa sobre los individuos involucrados



Informa a tu centro de despacho/monitoreo, o al personal apropiado dentro de tu empresa sobre la amenaza de entrada de inmigrantes ilegales.



Sigue los procedimientos de tu empresa.

## Delitos en Vehículos de Última Milla

### Qué es la amenaza de delitos en vehículos de última milla?

La amenaza de delitos en vehículos de última milla se refiere a actividades criminales que tienen como objetivo los vehículos utilizados típicamente para la entrega de última milla en áreas urbanas. Estos vehículos, como minivans o camiones con caja más pequeños, a menudo realizan múltiples paradas para entregar o recoger pequeños paquetes. Los vehículos de última milla son particularmente vulnerables a este tipo de delitos debido a las paradas frecuentes y al valioso contenido que transportan.

### Cómo prevenir la amenaza de delitos en vehículos de última milla?

- Sistemas de seguridad adecuados para los vehículos (bloqueo automático, bandas RFID, etc.) Existen muchos sistemas de seguridad adecuados para prevenir este tipo de incidentes, pero la medida más importante es siempre cerrar todas las puertas de los vehículos y activar los sistemas de seguridad instalados (alarma de intrusión en el vehículo, inmovilizador, etc.).

Últimamente, se han implementado sistemas de seguridad muy avanzados (por ejemplo, correas RFID en la muñeca del conductor que bloquean automáticamente las puertas del vehículo y activan todos los sistemas de seguridad cuando el conductor se aleja a una cierta distancia del vehículo (es decir, 3-5 m). Estas correas también desbloquean las cerraduras del vehículo cuando el conductor alcanza una distancia específica de éste.

## Cómo responder a la amenaza de delitos en vehículos de última milla?

### Hacer

- Siempre bloquea tu vehículo y activa todos los sistemas de seguridad cuando te detengas para hacer una entrega.
- Mantente alerta y consciente de tu entorno.
- Identifica comportamientos o individuos sospechosos y reporta cualquier incidente inusual a tu centro de monitoreo o despacho.
- Lleva un control remoto para activar la sirena del sistema de alarma del vehículo en caso de que veas desde lejos que alguien haya entrado en tu vehículo o esté tratando de hacerlo.

### No hacer

- NO te estaciones lejos del punto de entrega y tengas que caminar una larga distancia con los paquetes en las manos para llegar al punto de entrega.
- NO te sobrecargues con los paquetes al salir de tu vehículo para entregar, para que tus manos estén ocupadas y trates de cerrar las puertas del vehículo con la pierna.
- NO dejes las llaves en el encendido o desatendidas dentro del vehículo, ni siquiera por un corto período.
- NO dejes ningún artículo de valor, incluyendo pertenencias personales o paquetes de alto valor, visibles desde fuera del vehículo.
- NO compartas información específica de entrega, como el contenido exacto, las direcciones o los horarios de entrega, con personas no autorizadas o no involucradas en el proceso de entrega.

## Cómo reportar la amenaza de delitos en vehículos de última milla?

Reportar una amenaza / incidente de delitos en vehículos de última milla es crucial para abordar la situación y garantizar la seguridad de ti mismo, tu vehículo y los paquetes que se están entregando. Aquí te explicamos cómo puedes reportar tales incidentes:

-  Notifica inmediatamente a la agencia local de aplicación de la ley o a los servicios de emergencia en tu área.
-  Proporcionales todos los detalles relevantes, incluyendo la ubicación, descripción del incidente y cualquier información identificativa sobre las personas involucradas.
-  Reporta la amenaza de delitos en vehículos de última milla a tu centro de despacho/monitoreo o al personal adecuado dentro de tu empresa.
-  Intenta preservar cualquier evidencia relacionada con el incidente, como fotografías, videos o cualquier evidencia física que pueda ser útil para la investigación.

# Ciberdelito y Fuga de Seguridad de la Información

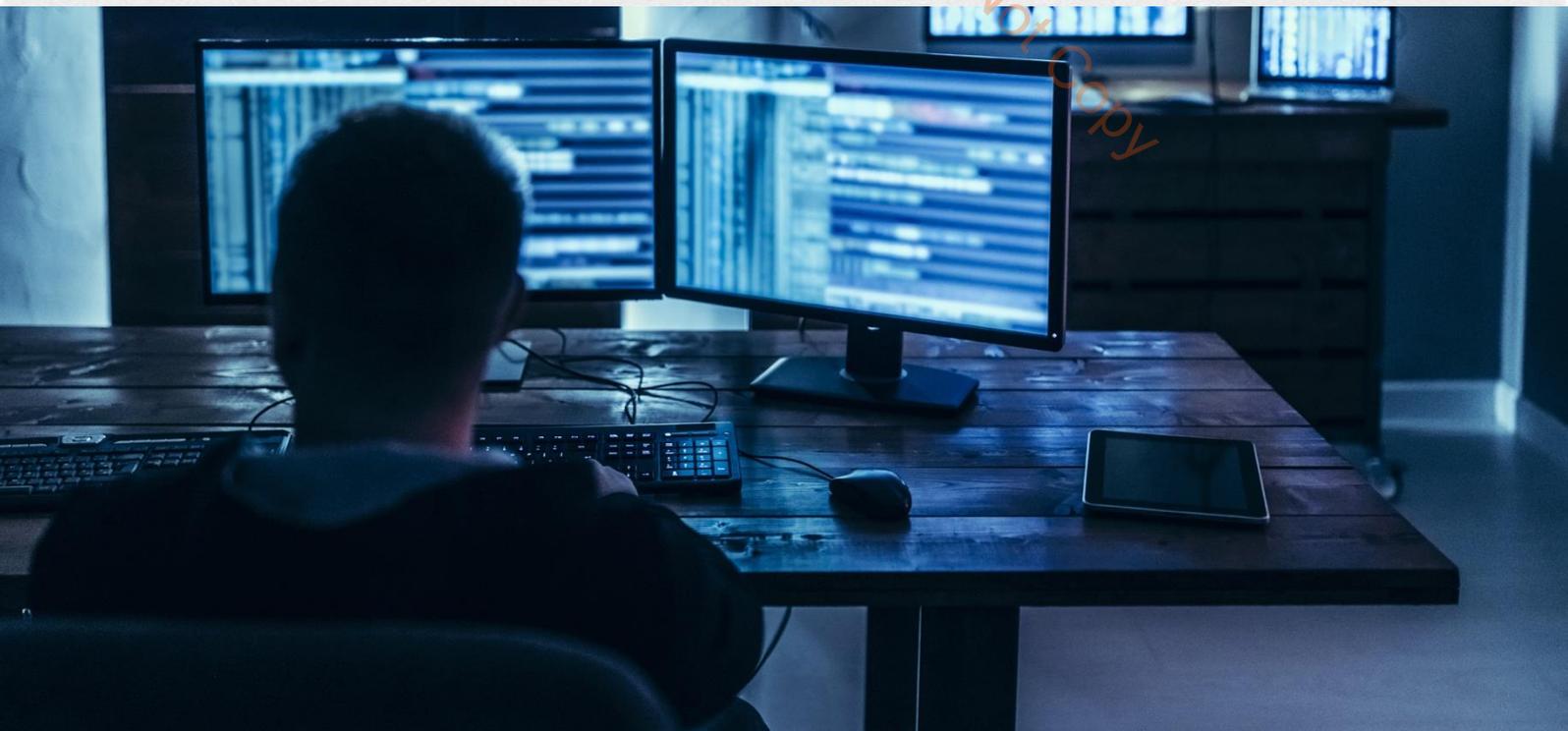
## Qué es la Amenaza de Ciberdelito y Fuga de Seguridad de la Información?

En Seguridad de la Cadena de Suministro, cuando hablamos de Ciberdelito, nos referimos tanto a los ataques a los sistemas de información dirigidos al robo de información sensible de carga (por ejemplo, la ruta de origen y destino, tipos y valores de la carga) como a la filtración no intencionada de información por parte de los Proveedores de Servicios Logísticos o los conductores. En este documento nos centraremos en la filtración no intencionada de información por parte de los conductores a través de sus cuentas de redes sociales o correos electrónicos.

## Cómo prevenir el cibercrimen y la amenaza de fuga de información en seguridad?

Se requieren medidas de defensa sólidas, con la comprensión de que la supervisión humana sigue siendo el eslabón más débil. Los criminales a menudo explotan vulnerabilidades a través de correos electrónicos de phishing, archivos de documentos maliciosos, técnicas de ingeniería social y software y hardware sin parches.

- Estar alerta ante ataques de phishing en teléfonos y tabletas  
Siempre debes validar los correos electrónicos entrantes, especialmente aquellos que te piden que uses un enlace para continuar. De esta manera, los criminales pueden acceder a la información almacenada en tu teléfono, incluidos detalles de la ruta y la carga.
- Protección de la información y documentos de envío  
Los criminales pueden organizar eficazmente un ataque al obtener acceso a documentos de envío, que contienen información vital. Por ejemplo, un documento CMR incluye detalles como el origen y destino de la carga, tipo, cantidad, nombre del conductor, número de sello y más. Si los criminales apuntan a tu carga, tener acceso a esta información es suficiente para que comiencen a organizar el ataque.
- Necesidad de saber  
Los documentos de envío no son la única forma en que los criminales pueden acceder a la información mencionada anteriormente. Muchas veces, la distribución no controlada de esta información (ya sea verbalmente o por escrito) entre los empleados, especialmente aquellos que no deberían conocer esta información, es adecuada para que personas debidamente capacitadas extraigan esta información y la proporcionen a los grupos de criminales.



## Cómo responder a la amenaza de cibercrimen y fuga de información en seguridad?

Si sospechas de una fuga de información ya sea desde sistemas informáticos o desde documentación no controlada, necesitas informar esto a tu centro de despacho y pedirles instrucciones sobre cómo mitigar sus consecuencias.

### Cómo responder a la amenaza de cibercrimen y fuga de información en seguridad?

#### Hacer

- Siempre verifica los detalles del remitente antes de hacer clic en un enlace en un correo electrónico recibido.
- Protege los documentos de envío mientras estén bajo tu custodia.
- Informa cualquier comportamiento inusual de tu teléfono móvil y pide a tu departamento de TI que lo verifique.
- Reporta cualquier actividad sospechosa o incidente al departamento de TI o equipo de seguridad de tu organización.
- Utiliza contraseñas fuertes y únicas para todas tus cuentas y el acceso telefónico móvil.

#### No hacer

- NO contestes ninguna llamada entrante de números desconocidos (generalmente de otros países).
- NO compartas información sobre tus rutas, incluido el tipo de carga, valor estimado, origen, destino y paradas de descanso, con personas que no necesiten esta información.
- NO publiques información relacionada con tu trabajo y fotos en redes sociales.
- NO dejes tus dispositivos sin supervisión o desbloqueados, especialmente en lugares públicos.
- NO asumas que no eres un objetivo: los cibercriminales pueden atacar a cualquier persona.

## Cómo reportar cibercrimen y amenazas de fuga de información en seguridad?

Si sospechas que has sido víctima de cibercrimen relacionado con tu ruta de transporte o has identificado una fuga de detalles de tu itinerario, repórtalo de inmediato a tu despachador/supervisor. En tu reporte, incluye los siguientes detalles:

-  Cómo identificaste la fuga o sospechaste del cibercrimen.
-  Qué información específica se filtró o se comprometió.

# Funcionalidades de los Centros de Despacho o Monitoreo y Respuesta, y Apoyo a los Conductores

Los Centros de Monitoreo y Respuesta desempeñan un papel crucial en garantizar la seguridad de activos, como camiones o remolques, durante el transporte. Es importante comprender la distinción entre seguimiento y monitoreo:

- **Seguimiento:** Hace referencia a conocer el estado o la ubicación de tu camión y/o remolque. Proporciona información en tiempo real sobre la ubicación del vehículo, permitiendo visibilidad y seguimiento de sus movimientos.
- **Monitoreo:** Va más allá del seguimiento al comparar el estado real de tu camión y/o remolque, como su ubicación, con el estado planificado o esperado. Implica tener un plan o ruta predefinida y comparar continuamente los datos reales proporcionados por el sistema de seguimiento con los datos esperados.

Es importante tener en cuenta que el monitoreo solo puede ocurrir cuando hay un plan o ruta predefinida en su lugar. Sin una planificación adecuada, no hay nada que monitorear. Por lo tanto, los centros de monitoreo dependen de una planificación precisa y de información de seguimiento en tiempo real para monitorear efectivamente el progreso y la seguridad de los activos durante el transporte.

Ten en cuenta que incluso en transportes en los que no hay una función de monitoreo dedicada para supervisar la ejecución de la ruta, siempre hay algún tipo de supervisión por parte de los despachadores del transportista hacia los conductores y la carga para garantizar que no haya eventos inesperados durante el transporte. Por lo tanto, siempre considera que hay alguien en la oficina central o en el centro de monitoreo que vela por tu seguridad y la seguridad de la carga.

La ruta es una combinación de:

- un camión (con el remolque, si corresponde),
- un conductor,
- un origen,
- un destino,
- un tiempo de salida,
- un tiempo estimado de llegada, y
- paradas planificadas en ubicaciones predefinidas con intervalos de tiempo asociados para cada parada intermedia.



Hay varias técnicas/modos de monitoreo:

- **Monitoreo Activo:** La estación de monitoreo rastrea y monitorea activamente la ubicación y el progreso del activo durante toda la duración de la ruta en tiempo real.
- **Monitoreo Pasivo:** La estación de monitoreo verifica y registra la ejecución de la ruta una o varias veces durante su duración.
- **Monitoreo por Excepción:** La estación de monitoreo recibe alarmas o notificaciones solo cuando hay desviaciones de la ruta o el horario planificado.
- **Monitoreo por Intervalo de Tiempo:** La estación de monitoreo verifica la ejecución de la ruta en intervalos de tiempo regulares, como cada 15, 30 o 60 minutos. Verifica si el activo está siguiendo la ruta planificada y cumpliendo con el horario esperado dentro de estos intervalos predefinidos.
- **Monitoreo por Hitos de Ruta:** La estación de monitoreo verifica cada hito específico (por ejemplo, llegada a una ubicación específica) para asegurarse de que la ruta se esté ejecutando según lo planeado.

En principio, la responsabilidad de una estación de monitoreo es:

- Recibir,
- Verificar, y
- Responder a un evento de alarma (cualquier desviación de la ruta planificada) dentro de un intervalo de tiempo acordado.

La verificación típicamente se lleva a cabo mediante comunicación telefónica entre la estación de monitoreo y el conductor, utilizando una palabra clave específica. Se requiere que el conductor incluya la palabra clave en su respuesta para identificarse y confirmar su estado. Sin embargo, en rutas de alto riesgo, al conductor se le puede indicar que excluya la palabra clave en caso de una alarma real, como estar en una situación de rehén.

Cuando el conductor puede comunicarse con la estación de monitoreo, es crucial que proporcione información precisa. Esto asegura que el operador en la estación de monitoreo pueda comprender completamente la situación e iniciar el protocolo de respuesta apropiado.

En el caso de que un conductor se encuentre en una situación de rehén, deben estar en vigor protocolos de respuesta predefinidos. Estos protocolos consideran que el conductor puede no poder proporcionar una descripción precisa de la situación debido a las circunstancias hostiles. La estación de monitoreo iniciará las acciones de respuesta necesarias basadas en los protocolos establecidos para garantizar la seguridad del conductor y la carga.

## Teléfonos de Contacto de Emergencia en Europa

Country	Police	Emergency/Ambulance Services
Austria	133 or +43 59 133	112
Belgium	101	112
Bulgaria	112 or 166 or 02 98 28 363	112 or 160
Croatia	112 or 192	112 or 194
Cyprus	112 or 199	112 or 199
Czech Republic	112 or 158	112 or 155
Denmark	112 or 114	112
Estonia	112	112
Finland	112	112
France	17 or 112	15 or 112
Germany	110	112
Greece	100 or 112	166 or 112
Hungary	107 or 112	104 or 112
Ireland	112 or 999	112 or 999
Italy	112 or 113	112 or 118
Latvia	110 or 112	113 or 112
Lithuania	112	112
Luxembourg	113	112
Malta	112	112
Netherlands	112	112
Poland	112 or 997	112 or 999
Portugal	112	112
Romania	112	112
Spain	112 or 091 or 092	112 or 061
Slovakia	112	112 or 155
Slovenia	112 or 113	112
Sweden	112	112
Switzerland	117	144
UK	999	999 or 111



# Reglas Valiosas para los Conductores

**Estás transportando mercancías que podrían ser blanco de criminales organizados u oportunistas. Para protegerte a ti y a tu carga, sigue las instrucciones a continuación sin excepción alguna:**

1. Utiliza autopistas y carreteras principales para viajes de larga distancia hacia destinos importantes. Si es posible, evita el uso de carreteras secundarias y atajos.
2. Los conductores y acompañantes no deben relacionarse, discutir y/o divulgar información sobre su carga a ninguna otra parte o personas mientras estén en ruta hacia sus destinos. También se debe evitar la divulgación de información laboral (rutas, carga, etc.) en cuentas personales de redes sociales.
3. Nunca lles pasajeros no autorizados. Nunca recojas a autoestopistas.
4. Siempre mantén tu vehículo seguro, incluso mientras conduces.
5. Nunca dejes el vehículo o la carga desatendidos en ningún momento. Los descansos (como comidas y/o pausas para ir al baño) no deben alterar este proceso; si hay dos conductores a bordo, uno de ellos debe permanecer con el vehículo en todo momento. Si el vehículo debe detenerse por un período prolongado, consulta con el despacho o el centro de monitoreo para asegurarte de que solo te estaciones en lugares seguros aprobados, como áreas de estacionamiento certificadas, plazas de peaje o en comisarías de pueblos o aldeas pequeñas. Viaja en convoy cuando sea posible.
6. Si es inevitable estacionar fuera de un área segura/protegida, toma medidas de seguridad adicionales como estacionar con las puertas traseras contra otro camión o paredes.
7. Si no se puede realizar la entrega, se debe buscar asesoramiento del centro base o de monitoreo sobre qué hacer con la carga.
8. Siempre insiste en firmas claras y precisas del recibo de entrega. El conductor debe verificar la identificación de la persona que acepta la mercancía en nombre del cliente antes de entregar cualquier paquete. Cuestiona cualquier cambio de último minuto.
9. Trata con precaución las ofertas no solicitadas de ayuda de personas desconocidas.
10. Trata con extrema precaución las señales de otros conductores de que algo está mal con tu vehículo.
11. A veces, los criminales se hacen pasar por policías u otros funcionarios gubernamentales; por lo tanto, se debe prestar atención adicional cuando se sea desafiado inesperadamente por funcionarios. Los conductores deben notificar a su despacho o centro de monitoreo sobre su ubicación antes de detener su vehículo si es seguro hacerlo.
12. Mantén un contacto regular con el despacho/base. El conductor debe tener múltiples métodos para comunicarse con el despacho/base (por ejemplo, teletipo, teléfono celular, radio RF, etc.). El conductor debe llevar consigo un teléfono móvil u otro dispositivo de comunicación en todo momento.
13. Observa tus espejos y toma nota de cualquier vehículo que pueda estar siguiendo tu camión. Reporta cualquier vehículo sospechoso o incidentes en el momento.
14. Ten en tu posesión una tarjeta de información de seguridad del conductor que incluya todos los números de contacto de emergencia.
15. Mantente alerta al aceptar llamadas o correos electrónicos entrantes de números/cuentas desconocidos.

**Nunca rompas las reglas. Estas reglas son la base para hacerse cargo de la carga y realizar el transporte!**

# References

1. European Parliament study on Organized Theft of Commercial Vehicles and their Loads in the European Union
2. International Journal of Retail & Distribution Management Vol. 43 No. 3, 2015 pp. 204-220, Cargo Theft at non-secure parking locations, ©Emerald Group Publishing Limited, 0959-0552, DOI 10.1108/IJRDM-06-2013-0131
3. TAPA EMEA, 18 MONTHS OF CARGO CRIME EUROPE, MIDDLE EAST & AFRICA REGION, REPORTING PERIOD TO 30 JUNE 2022
4. The International Journal ENTREPRENEURSHIP AND SUSTAINABILITY ISSUES ISSN 2345-0282, 2018 Volume 5 Number 3 (March) PECULIARITIES OF ILLEGAL IMMIGRANT'S INTRUSIONS INTO ROAD FREIGHT TRANSPORT UNITS IN THE FRANCE - UK CORRIDOR
5. Europol DECODING THE EU'S MOST THREATENING CRIMINAL NETWORKS, PDF | ISBN 978-92-95236-25-7 | DOI: 10.2813/811566 | QL-05-24-250-EN-N
6. Cyber-Security and Information Warfare, Copyright © 2019 by Nova Science Publishers, Inc. pp. 201, A Case Study Analysis of Attacks and Losses in the Supply Chain with the Use of GPS or GSM Jammers by the Attackers Panayiotis Laimos, Michalis Chronopoulos, Chrysanthi Laimou and Nikoleta Atanasova, ISBN: 978-1-53614-386-7
7. <https://www.fleeteurope.com/en/technology-and-innovation/global/features/ransomware-rise-again-causing-shattering-damages-fleets?t%5B0%5D=Fleet%20Management&curl=1>
8. Europol Internet Organised Crime Threat Assessment (IOCTA) 2023, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2023, PDF ISBN: 978-92-95220-83-6 ISSN: 2363-1627 doi:10.2813/587536 QL-AL-23-001-EN-N, © European Union Agency for Law Enforcement Cooperation, 2023
9. <https://www.cybertalk.org/2021/07/28/ransomware-attacks-on-the-transportation-industry-2021/> Ransomware attacks on the transportation industry, 2021
10. <https://www.telegraph.co.uk/news/uknews/immigration/11694134/Calais-crisis-Illegal-immigrants-shut-down-all-Channel-traffic.html>
11. BSI and TT Club 2023 Cargo Theft Report, April 2024

## Descargo de responsabilidad para la Guía de Seguridad del Conductor

Este documento de orientación sobre seguridad para conductores proporciona consejos útiles e información compilada según nuestro mejor conocimiento y creencia, basados en la experiencia y la información de antecedentes. Los temas han sido seleccionados de acuerdo con las tendencias y necesidades actuales en 2024, esclarecidos y publicados por TAPA EMEA. La asociación actúa como partidaria de la industria y la cadena de suministro conectada en este contexto, con el objetivo de minimizar la posibilidad de pérdidas por los riesgos mencionados en este documento. Por favor, ten en cuenta que el número y la lista de los puntos mencionados pueden no ser exhaustivos, y no todos los peligros potenciales o riesgos peligrosos adicionales están enumerados aquí.

Las recomendaciones sobre acciones a evitar o comportamientos adecuados mencionados en el documento también reflejan la experiencia de los expertos de TAPA EMEA involucrados en la creación del presente documento de Guía de Seguridad del Conductor.

Este documento sirve únicamente como apoyo y medida de sensibilización para conductores de carga general y HVC. La responsabilidad de implementación, uso adecuado y aplicación correcta recae en el lector, usuario o industria, incluidos los proveedores de servicios logísticos.

El usuario/lector del documento/política es consciente de las acciones asociadas. Ni TAPA EMEA ni los expertos que contribuyen incurren en ninguna obligación, responsabilidad o responsabilidad en materia de responsabilidad civil relacionada con los temas mencionados aquí, su manejo o los datos proporcionados, que se basan en la confianza en las referencias mencionadas y proporcionadas por terceros.

### Información de Publicación y Derechos de Autor

El aviso de derechos de autor de TAPA EMEA mostrado en este documento indica cuándo fue emitido por última vez.

@ TAPA EMEA 2024

Prohibida la reproducción sin el permiso de TAPA EMEA, excepto según lo permitido por la ley de derechos de autor.

### Historial de Publicación

Primera publicación en junio de 2024.

La presente edición fue publicada en junio de 2024.

