



MERCO

Agencia de aduanas – Nivel 1



PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES

AGENCIA DE ADUANAS MERCO S.A. NIVEL 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS	2
4. DEFINICIONES	3
5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA SITUACIONES GENERALES	4
5.1. Hurto	4
5.2. Desastre natural	5
5.3. Incendio	6
5.4. Sabotaje	7
5.5. Corte de energía	9
5.6. Ciberataques	10
5.7. Fallas en las comunicaciones	11
5.8. Alteración del orden público	12
6. PLAN DE CONTINGENCIA PARA RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	13
6.1. Lavado de activos	13
6.2. Contrabando	15
6.3. Tráfico de estupefacientes	18
6.4. Tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos	20
6.5. Terrorismo	23
6.6. Financiación del terrorismo	24
6.7. Tráfico de armas	26
7. PLAN DE CONTINGENCIA PARA RIESGOS OPERATIVOS	30
7.1. Incumplimiento de requisitos legales, técnicos aduaneros, comerciales, de seguridad, entre otros	30
7.2. Infracción a las normas aduaneras por omisión de cumplimiento de documentos soportes originales al momento de aceptar y presentar la declaración	31
7.3. Tiempos vencidos para presentación de documentación en DIAN, puertos, navieras, y otras entidades relacionadas con las operaciones de comercio exterior	32
7.4. Extorsión a personal administrativo u operativo	33
7.5. Fuga de la Información confidencial de la empresa y/o del cliente	34
7.6. Ausentismo de trabajadores por incapacidad, licencias, permisos, vacaciones, accidentes o retiro	36
7.7. Fallas en el aplicativo o software de Agencia de Aduanas	37
7.8. Fallas en los sistemas de información de la DIAN	38
7.9. Insolvencia financiera	39

1. OBJETIVO

Presentar una estructura estratégica y operativa que permita responder oportunamente ante la materialización de riesgos o situaciones de emergencia que pueden afectar el desarrollo de las operaciones de agenciamiento aduanero y asesoría de comercio exterior.

2. ALCANCE

Este plan de contingencia aplica para las operaciones relacionadas con los servicios prestados por la empresa Agencia de Aduanas Merco S.A. Nivel 1.

3. POLÍTICAS

- 3.1.** El plan de contingencia es elaborado por la alta dirección tomando como base los principales riesgos que puedan afectar la seguridad en la cadena de suministro y demás situaciones de emergencia que atenten contra el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.
- 3.2.** El plan de contingencia es revisado como mínimo una vez al año para determinar si requiere ser actualizado con respecto al proceso de gestión del riesgo.
- 3.3.** El plan de contingencia debe ser divulgado a todo el personal administrativo y operativo de las diferentes sucursales de la empresa.
- 3.4.** La empresa centra la respuesta en la protección de las personas, atender los daños a la salud y controlar la situación ante réplicas o sucesos secundarios.
- 3.5.** La empresa cuenta con mecanismos para dar aviso a las autoridades, empresas vecinas, trabajadores y personas involucradas por medios como teléfono, celular, correo electrónico o a viva voz.
- 3.6.** La empresa cuenta con mecanismos para informar oportuna y adecuadamente a todas las personas e instituciones implicadas en la situación generada y la activación de los planes de respuesta.
- 3.7.** El trabajador que identifique la materialización del riesgo o situación de emergencia debe realizar la declaratoria de alerta de manera inmediata, clara, coherente, accesible y formalmente al interior de la organización empleando la cadena de llamadas dispuesta.
- 3.8.** La empresa ha establecido un comité de crisis conformado, cuya estructura se presenta en la figura 1.

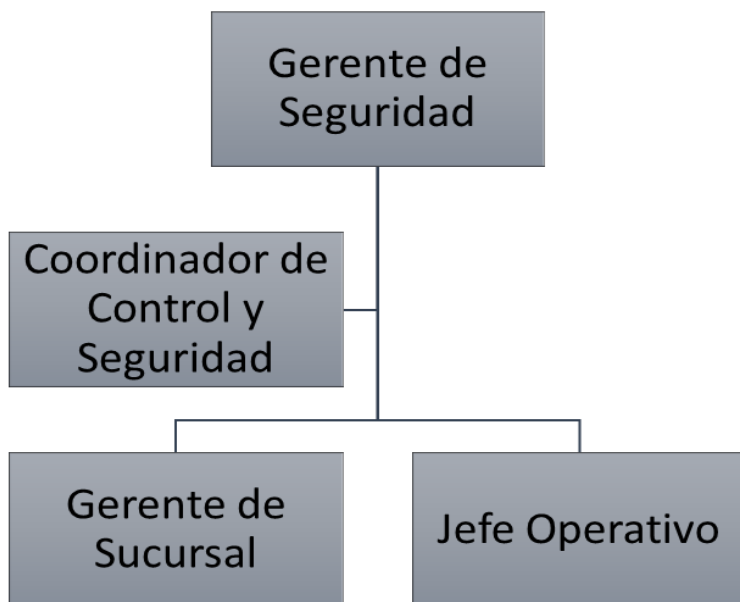


Figura 1. Estructura Comité de Crisis

3.9. Las principales funciones del comité de crisis son:

- ✓ Revisar la eficiencia de los controles preventivos definidos para las posibles situaciones de emergencia identificadas.
- ✓ Reunirse luego de la materialización de un riesgo o situación de emergencia para analizar las causas.
- ✓ Revisar el despliegue del plan de contingencia que se llevó a cabo para atender oportunamente dicha situación.
- ✓ Reportar las necesidades de recursos ante la alta dirección para atender una contingencia.

4. DEFINICIONES

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- **Contingencia:** Evento o suceso que ocurre la mayoría de los casos en forma repentina e inesperada y que causa alteraciones en los patrones normales del entorno.
- **Plan de contingencia:** Es un documento que establece las acciones específicas que se deben ejecutar para responder oportunamente ante la materialización de un riesgo o situación de emergencia.

5. PLAN DE CONTINGENCIA PARA SITUACIONES GENERALES

5.1. Hurto

Antes	<p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto con la Policía Nacional y otras autoridades competentes de la región, que garanticen información precisa y reacción inmediata ante un incidente. • Garantizar la contratación de una empresa de vigilancia confiable, que posea personal capacitado y certificado. • Sensibilizar y capacitar al personal de la organización sobre los riesgos de la actividad, su administración y planes de contingencia. <p><i>Los trabajadores de la organización y/o el guarda de seguridad deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una actitud de prevención ante cualquier persona ajena a la organización. • Disponer los teléfonos de emergencia. • No abrir la puerta de la oficina a personas desconocidas.
Durante	<p><i>El guarda de seguridad (cuando aplique) debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presionar de inmediato el botón de pánico y caso de ser necesario, reportar por radio a supervisor de su empresa de vigilancia. • Tratar por todos los medios de proteger la vida de las personas; haciendo que los empleados involucrados entren a las instalaciones y cierren las puertas. • Comunicar de inmediato al Gerente de Seguridad la novedad reportada. <p><i>Los trabajadores que presencian el hurto deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma y no hacer nada que pueda alterar al delincuente. • Presionar el botón de pánico con mucha precaución y esperar a que la estación de la Policía Nacional más cercana atienda el llamado. • Asegurar con cautela los registros relacionados con las operaciones realizadas, bloquear los computadores y esconder las llaves de cajas fuertes. • Mientras no haya amenazas con arma de fuego, no se debe entregar nada que sea solicitado por el delincuente. • Persuadir al delincuente y dilatar la situación para que las autoridades tengan tiempo de llegar a las instalaciones luego de recibir el llamado.

Después	<p><i>El trabajador debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si en los objetos hurtados se encuentran activos de la organización; el afectado debe informar de manera inmediata al Gerente de Seguridad con el fin de establecer las pautas a seguir. • El afectado debe entablar la respectiva denuncia, con el fin de otorgar la herramienta base al Gerente de Seguridad que le permita adelantar la investigación de los hechos en compañía de las autoridades. <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. • Informar a la Policía Nacional y a otras empresas del frente de seguridad para que le colaboren en la detección de los delincuentes. • Presentar un informe del incidente dentro del cual se deben identificar las fallas o desviaciones que facilitaron la ocurrencia e implementar las acciones inmediatas y correctivas tendientes a prevenirlos o mitigar su efecto. <p><i>El Coordinador de Control y Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar el estado de las instalaciones. • Coordinar el cambio de cerraduras si es necesario.
----------------	--

5.2. Desastre natural

Antes	<p><i>El jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la construcción de las instalaciones de acuerdo con las normas sismo-resistentes. <p><i>El personal del área de SSTA debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar divulgación del “Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias” que aplique a cada una de las oficinas de la empresa. • Conformar una brigada de emergencias. • Implementar charlas educativas al personal.
Durante	<p><i>Los trabajadores deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma, evitar correr. • Suspender toda maniobra en maquinaria y/o equipos. • No encender fósforos, utilizar linternas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar de desconectar cualquier artefacto eléctrico que esté funcionando (computadoras, cafeteras, etc.). • Protegerse de objetos que puedan caerles arriba a las personas. • Mantenerse alejados de objetos que puedan causar lesiones (ventanas de vidrio, estanterías y/o cajas, etc.). • Realizar la evacuación de las oficinas de acuerdo a las instrucciones de la brigada de emergencias. <p>Los miembros de la brigada de emergencias deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evacuar al personal hacia el punto de encuentro principal o alternativo y coordinar que todos los trabajadores que se encontraban dentro hayan salido. • Llamar al Gerente de Seguridad y/o a los bomberos o cualquier otra entidad que considere pertinente. • Suministrar los primeros auxilios a los trabajadores que presenten heridas.
Después	<p>Los miembros de la brigada de emergencias deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la atención inmediata del personal que presente heridas. • Mantener al personal en las áreas de seguridad por un tiempo prudente por la posible ocurrencia de réplicas. <p>El Gerente de Seguridad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. • Coordinar el retorno del personal a los frentes de trabajo según las indicaciones recibidas. • Evaluar los daños en las instalaciones y/o equipos.

5.3. Incendio

Antes	<p>El jefe de TIC debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que las instalaciones cuenten con un sistema contraincendios y equipos portátiles para la extinción del fuego tales como extintores multipropósitos. <p>El personal del área de SSTA debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar divulgación del “Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias” que aplique a cada una de las oficinas de la empresa. • Conformar una brigada de emergencias. • Implementar charlas educativas al personal.
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar inspecciones a las instalaciones para revisar el estado del sistema contraincendios y equipos portátiles para la extinción del fuego.
Durante	<p><i>Los trabajadores deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener la calma, evitar correr. Suspender toda maniobra en maquinaria y/o equipos. Tratar de desconectar cualquier artefacto eléctrico que esté funcionando (computadoras, cafeteras, etc.). Protegerse de objetos que puedan caerles arriba a las personas. Mantenerse alejados de objetos que puedan causar lesiones (ventanas de vidrio, estanterías y/o cajas, etc.). Realizar la evacuación de las oficinas de acuerdo a las instrucciones de la brigada de emergencias. <p><i>Los miembros de la brigada de emergencias deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Evacuar al personal hacia el punto de encuentro principal o alternativo y coordinar que todos los trabajadores que se encontraban dentro hayan salido. Llamar al Gerente de Seguridad y/o a los bomberos o cualquier otra entidad que considere pertinente. Suministrar los primeros auxilios a los trabajadores que presenten heridas.
Después	<p>Los miembros de la brigada de emergencias deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar la atención inmediata del personal que presente heridas. Mantener al personal en las áreas de seguridad por un tiempo prudente. <p>El Gerente de Seguridad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. Coordinar el retorno del personal a los frentes de trabajo según las indicaciones recibidas. Evaluar los daños en las instalaciones y/o equipos.

5.4. Sabotaje

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el correcto funcionamiento del agente para la realización de los BackUp de información automático (servidores alternos). Garantizar que el servidor de respaldo responda adecuadamente ante la eventualidad de daño o sabotaje del servidor primario
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar que los canales de comunicación de respaldo respondan de acuerdo a la configuración establecida para estos casos. <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la correcta implementación del procedimiento de control de acceso a las instalaciones Garantizar la contratación de una empresa de vigilancia confiable, que posea personal capacitado y certificado cuando sea necesario. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de las áreas” que permitan determinar si un área es crítica o no.
Durante	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Activar el Plan de Contingencia de tecnología de la información y la comunicación (TIC) Restaurar el sistema operativo, Herramientas y Bases de Datos Iniciar el servidor alternativo para darle continuidad a la operación. Verificar el correcto funcionamiento de los sistemas con el fin de garantizar la continuidad del negocio Reestablecer el equipo que sufrió daños o sabotaje <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar la novedad en materia de seguridad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva Informar a la Policía Nacional y a otras empresas del frente de seguridad para el soporte en caso de ser necesario.
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar la reconfiguración del servidor principal Reestablecer el canal principal y los servicios al servidor primario, soportado con los proveedores de servicio de internet Verificar que todos los aplicativos y conexiones funcionen correctamente Realizar un Informe técnico a la alta gerencia el resultado de lo sucedido <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Informar a la Policía Nacional y a otras empresas del frente de seguridad para que le colaboren en la detección de los delincuentes.

- Presentar un informe del incidente dentro del cual se deben identificar las fallas o desviaciones que facilitaron la ocurrencia e implementar las acciones inmediatas y correctivas tendientes a prevenirlos o mitigar su efecto.

5.5. Corte de energía

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el funcionamiento de las plantas eléctricas de emergencia de las diferentes sucursales. • Realizar seguimiento al plan de mantenimiento de la planta eléctrica de la oficina principal. • Garantizar que cuenten con los insumos necesarios para el arranque de la maquina • Cumplir con el plan de mantenimiento de las plantas eléctrica a nivel nacional. • Garantizar la disponibilidad de UPS para cada uno de los equipos o una red regulada en las oficinas.
Durante	<p>Una vez se evidencie el corte de energía, el sistema de UPS se activará de forma automática evitando el apagado y protegiendo los sobre voltajes.</p> <p>Si el fluido eléctrico no se reestablece en 25 segundos, en la oficina principal y en la oficina vía 40, la transferencia automática encenderá el generador (planta eléctrica), el cual tiene la capacidad para soportar la oficina completa con una autonomía de 18 horas consecutivas. Para las demás sedes en el país, el encendido de la planta eléctrica debe realizarse de forma manual por el Gerente de la Sucursal o Jefe Operativo.</p> <p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al encendido de la planta de la administración del edificio. <p><i>El Auxiliar administrativo o Coordinador TIC en la oficina Vía 40 debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Luego de encendida la planta eléctrica, llamar de inmediato a la empresa proveedora de energía eléctrica e informar del corte de energía. • Realizar seguimiento con el proveedor hasta que se restablezca la energía eléctrica. • Realizar una inspección general por las oficinas para verificar que no haya alguna novedad relacionada con el corte de energía. <p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo en cada Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encendido manual a la planta eléctrica. • Luego de encendida la planta, llamar de inmediato a la empresa proveedora de energía eléctrica e informar del corte de energía.

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento con el proveedor hasta que se restablezca la energía eléctrica. Realizar una inspección general por las oficinas para verificar que no haya alguna novedad relacionada con el corte de energía.
Después	<p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo en cada Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el apagado manual de la planta eléctrica Verificar que la energía esté estable y que todos los equipos se encuentren en buen estado. En caso de alguna novedad con relación al funcionamiento de la planta eléctrica y de los equipos, informar al jefe de TIC. <p><i>Los Trabajadores deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar que la energía esté estable y que todos los equipos se encuentren en buen estado. En caso de alguna novedad con relación al funcionamiento de la planta eléctrica y de los equipos, informar al jefe de TIC.

5.6. Ciberataques

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la implementación de un antivirus licenciado y actualizado Garantizar la implementación de una herramienta Antiransomware Garantizar el buen funcionamiento del Firewall Garantizar el correcto funcionamiento del agente para la realización de los BackUp de información automático (servidores alternos).
Durante	<p>Una vez evidenciado un ciberataque, tales como: malware, phishing, spyware, ransomware, DDOS, troyanos, etc.,</p> <p><i>El trabajador debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Reportarle inmediatamente al jefe de TIC. <p><i>El jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el diagnóstico del ciberataque reportado, indagando la naturaleza e impacto del incidente, las estrategias definidas en el DRP aplicables u otras soluciones potenciales, el tiempo estimado de solución del incidente. Activar el “Plan de contingencias de tecnologías de la información y la comunicación” para mitigar al ciberataque y proteger el acceso a la información confidencial de la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar con sus proveedores habituales de TI y seguridad y otros que puedan ayudarle ante esta situación, así como notificar el suceso a las autoridades. • Verificar si hubo pérdida o daño de la información, en caso positivo, reestablecer la información desde los Back Up que se encuentran en la Nube a través del agente Celera BackUp • Reportar la novedad en materia de seguridad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que toda la información se haya recuperado correctamente • Verificar las posibles fallas de seguridad en conjunto con el proveedor de Internet • Actualizar las políticas de seguridad y plan de contingencia • Realizar un Informe técnico a la alta dirección de la novedad presentada y con el plan de acción para que no vuelva a ocurrir.

5.7. Fallas en las comunicaciones

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar utilizar tecnología de la Información última milla • Crear acuerdos con empresas de comunicaciones • Tener comunicaciones por otros medios como fijas e inalámbricas.
Durante	<p>Una vez evidenciada la falla en las comunicaciones, tales como: caída del internet, falla en la línea de telefonía fija, etc.,</p> <p><i>El trabajador debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar inmediatamente al jefe de TIC. <p><i>El jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el diagnóstico de la falla presentada, soluciones potenciales y el tiempo estimado de solución del incidente. • Contactar inmediatamente al proveedor de internet y/o línea de telefonía fija según sea el caso, y le reporta la falla evidenciada. • Activar el “Plan de contingencias de tecnologías de la información y la comunicación” para garantizar que las operaciones no se vean afectadas y se pueda continuar con la prestación del servicio.
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las políticas de seguridad y plan de contingencia

- Verificar las posibles fallas de seguridad en conjunto con el proveedor de comunicaciones.
- Realizar un Informe técnico a la alta dirección de la novedad presentada y con el plan de acción para que no vuelva a ocurrir.

5.8. Alteración del orden público

Antes	<p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto con la Policía Nacional y otras autoridades competentes de la región, que garanticen información precisa y reacción inmediata ante un incidente. • Garantizar la contratación de una empresa de vigilancia confiable, que posea personal capacitado y certificado. <p><i>Los trabajadores de la organización y/o el guarda de seguridad deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una actitud de prevención ante cualquier persona ajena a la organización. • Disponer los teléfonos de emergencia. • No abrir la puerta de la oficina a personas desconocidas. • Notificar al Gerente de Seguridad cualquier actitud sospechosa dentro o en los alrededores de las instalaciones.
Durante	<p><i>Los trabajadores deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservar la calma y continuar con sus labores sin salir de las instalaciones. • Contactar, de ser posible, telefónicamente al Gerente de Seguridad y/o dar aviso a la estación de la Policía Nacional más cercana a las instalaciones. <p><i>El guarda de seguridad (cuando aplique) debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contactar telefónicamente al Gerente de Seguridad y/o dar aviso a la estación de la Policía Nacional más cercana a las instalaciones.
Después	<p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. • Identificar si se presentaron daños en las instalaciones.

6. PLAN DE CONTINGENCIA PARA RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

6.1. Lavado de activos

<p>Antes</p>	<p><i>El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización. <p><i>El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el lavado de activos. <p><i>El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el lavado de activos. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el lavado de activos. • Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias del lavado de activos para la empresa. <p><i>El Coordinador de Servicio al Cliente debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes” que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes” que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p>
---------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables. Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables. Contratar únicamente a trabajadores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados.
Durante	<p><i>El Coordinador de Servicio al Cliente debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el cliente para que se determinen las medidas a implementar. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, Informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el proveedor para que se determinen las medidas a implementar. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, Informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el trabajador para que se determinen las medidas a implementar.
Después	<p><i>El Oficial de Cumplimiento debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el Reporte de las Operaciones Sospechosas (ROS) ante la UIAF de acuerdo al “Instructivo para realizar reportes ante la UIAF”. <p><i>El Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p>

- Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento.
- Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “**Procedimiento para la selección y creación de clientes**”, en el “**Procedimiento para la selección y creación de proveedores**”, o en el “**Procedimiento para la selección y contratación de personal**”.

6.2. Contrabando

El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y Jefes Operativos deben:

- Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control.

Los Ejecutivos de Cuenta, Coordinadores de Importaciones, Auxiliares de Aduanas y Digitadores de Comercio Exterior deben:

- Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
- Cumplir los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control.

Antes

El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:

- Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización.

El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el contrabando.

El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el contrabando.

El Gerente de Recursos Humanos debe:

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el contrabando. • Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias del contrabando para la empresa. <p><i>El Coordinador de Servicio al Cliente debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes” que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes” que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Contratar únicamente a trabajadores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados.
Durante	Si la situación es evidenciada al interior de la empresa por un cargo operativo, tal como el Revisor, Gerente de Sucursal o Jefe Operativo, este debe:

	<ul style="list-style-type: none"> • Proceder, según aplique, de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el tratamiento de faltantes, sobrantes y diferencias en la carga durante inspección previa o de autoridades de control”. • Realizar una reunión con el Digitador de Comercio Exterior y el Auxiliar de Aduanas para identificar los causales de la inconsistencia que puede ocasionar un contrabando. • Solicitar al Digitador de Comercio Exterior la corrección de la Declaración de Importación. • Determinar la necesidad de efectuar un llamado de atención formal al cargo operativo responsable de la situación identificada. <p><i>Si la situación es evidenciada al exterior de la empresa, por la DIAN u otra autoridad de control, el Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas y/o Gerente de la Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar apoyo al Asesor Aduanero o Gerente Jurídico de la empresa para revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida. • Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. • Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado.
Después	<p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión con el Revisor, el Digitador de Comercio Exterior y el Auxiliar de Aduanas para identificar los causales de la situación presentada. • Solicitar al Coordinador de Relaciones Laborales la necesidad de efectuar un llamado de atención formal al cargo operativo responsable de la situación identificada. • Realizar una reunión con todo el personal operativo de la sucursal para informar acerca de las consecuencias de la infracción y sensibilizarlos para que no se vuelva a presentar. <p><i>El Vicepresidente Ejecutivo (cuando aplique) debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento. • Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes”, en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores”, o en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal”.

6.3. Tráfico de estupefacientes

<p>Antes</p>	<p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y Jefes Operativos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control. <p><i>Los Ejecutivos de Cuenta, Coordinadores de Importación, Jefes de Exportación, Auxiliares de Aduanas y Digitadores de Comercio Exterior deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Cumplir los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control. <p><i>El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización. <p><i>El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de estupefacientes. <p><i>El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de estupefacientes. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de estupefacientes.
---------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias del tráfico de estupefacientes para la empresa. <p><i>El Coordinador de Servicio al Cliente debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes” que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes” que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Contratar únicamente a trabajadores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados.
Durante	<p><i>Si la situación es evidenciada al interior de la empresa por un cargo operativo, tal como el Gerente de Sucursal, Jefe Operativo, Coordinador Operativo o Auxiliar de Aduanas, este debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder, según aplique, de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el reporte de actividades sospechosas o ilegales”.

	<p><i>Si la situación es evidenciada al exterior de la empresa, por la DIAN u otra autoridad de control, el Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas y/o Gerente de la Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar apoyo al Asesor Aduanero o Gerente Jurídico de la empresa para revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida. • Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. • Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado.
Después	<p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión con el Ejecutivo de Cuentas y el Auxiliar de Aduanas para identificar los causales de la situación presentada. <p><i>El Vicepresidente Ejecutivo (cuando aplique) debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento. • Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes”, en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores”, o en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal”.

6.4. Tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos

Antes	<p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y Jefes Operativos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. • Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control. <p><i>Los Ejecutivos de Cuenta, Coordinadores de Importación, Jefes de Exportación, Auxiliares de Aduanas y Digitadores de Comercio Exterior deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
--------------	--

- Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
- Cumplir los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control.

El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:

- Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización.

El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos.

El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos.

El Gerente de Recursos Humanos debe:

- Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos.
- Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias del tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos para la empresa.

El Coordinador de Servicio al Cliente debe:

- Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el **“Procedimiento para la selección y creación de clientes”** que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el **“Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes”** que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables.
- Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico.

	<p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Contratar únicamente a trabajadores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados.
Durante	<p><i>Si la situación es evidenciada al interior de la empresa por un cargo operativo, tal como el Gerente de Sucursal, Jefe Operativo, Coordinador Operativo o Auxiliar de Aduanas, este debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder, según aplique, de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el reporte de actividades sospechosas o ilegales”. <p><i>Si la situación es evidenciada al exterior de la empresa, por la DIAN u otra autoridad de control, el Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas y/o Gerente de la Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar apoyo al Asesor Aduanero o Gerente Jurídico de la empresa para revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida. • Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. • Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado.
Después	<p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión con el Ejecutivo de Cuentas y el Auxiliar de Aduanas para identificar los causales de la situación presentada.

El Vicepresidente Ejecutivo (cuando aplique) debe:

- Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento.
- Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “**Procedimiento para la selección y creación de clientes**”, en el “**Procedimiento para la selección y creación de proveedores**”, o en el “**Procedimiento para la selección y contratación de personal**”.

6.5. Terrorismo
El Gerente de Seguridad debe:
Antes

- Crear alianzas con las entidades de control que permita garantizar información precisa y reacción inmediata ante un incidente.
- Garantizar la contratación de una empresa de vigilancia confiable, que posea personal capacitado y certificado.

Los trabajadores de la organización y/o el guarda de seguridad deben:

- Mantener una actitud de prevención ante cualquier persona ajena a la organización.
- Disponer los teléfonos de emergencia.
- No abrir la puerta de la oficina a personas desconocidas.

El guarda de seguridad (cuando aplique) debe:
Durante

- Presionar de inmediato el botón de pánico y caso de ser necesario, reportar por radio a supervisor de su empresa de vigilancia.
- Tratar por todos los medios de proteger la vida de las personas; haciendo que los empleados involucrados entren a las instalaciones y cierren las puertas.
- Comunicar de inmediato al Gerente de Seguridad la novedad reportada.

Todos los trabajadores de la organización deben:

- Mantener la calma y no hacer nada que pueda alterar al terrorista.
- Presionar el botón de pánico con mucha precaución y esperar a que la estación de la Policía Nacional más cercana atienda el llamado.
- Asegurar con cautela los registros relacionados con las operaciones realizadas, bloquear los computadores y esconder las llaves de cajas fuertes.
- Salir de sus oficinas y dirigirse de manera inmediata a la salida de emergencia establecida por la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Quien tenga fácil acceso a un teléfono de celular debe llamar al Gerente de Seguridad de la organización. <p><i>Los miembros de la brigada de emergencias deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicar al personal en el punto de encuentro principal o alternativo y coordinar que todos los trabajadores que se encontraban dentro hayan salido. • En caso de observar algún trabajador herido, los miembros de la brigada de emergencias deben suministrarle los primeros auxilios.
Después	<p><i>El trabajador debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si en los objetos destruidos se encuentran activos de la organización; el afectado debe informar de manera inmediata al Gerente de Seguridad con el fin de establecer las pautas a seguir. <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. • Informar a la Policía Nacional y a otras empresas del frente de seguridad para que le colaboren en la detección de los terroristas. • Presentar un informe del incidente dentro del cual se deben identificar las fallas o desviaciones que facilitaron la ocurrencia e implementar las acciones inmediatas y correctivas tendientes a prevenirlos o mitigar su efecto. <p><i>El Coordinador de Control y Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar el estado de las instalaciones. • Coordinar el cambio de cerraduras si es necesario

6.6. Financiación del terrorismo

Antes	<p><i>El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización. <p><i>El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con financiación del terrorismo.
--------------	--

El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con financiación del terrorismo.

El Gerente de Recursos Humanos debe:

- Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con financiación del terrorismo.
- Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias de la financiación del terrorismo para la empresa.

El Coordinador de Servicio al Cliente debe:

- Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el **“Procedimiento para la selección y creación de clientes”** que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el **“Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes”** que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables.
- Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico.

El Jefe de Compras debe:

- Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el **“Procedimiento para la selección y creación de proveedores”** que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el **“Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores”** que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables.
- Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad.

El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:

- Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el **“Procedimiento para la selección y contratación de personal”** que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad.
- Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el **“Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores”** que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables.

	<ul style="list-style-type: none"> Contratar únicamente a trabajadores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados.
Durante	<p><i>El Coordinador de Servicio al Cliente debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el cliente para que se determinen las medidas a implementar. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, Informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el proveedor para que se determinen las medidas a implementar. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si es el caso, Informar a la presencia y/o vicepresidencia ejecutiva acerca de la situación evidenciada con el trabajador para que se determinen las medidas a implementar.
Después	<p><i>El Oficial de Cumplimiento debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el Reporte de las Operaciones Sospechosas (ROS) ante la UIAF de acuerdo al “Instructivo para realizar reportes ante la UIAF”. <p><i>El Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento. Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes”, en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores”, o en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal”.

6.7. Tráfico de armas

Antes	<p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y Jefes Operativos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
--------------	--

- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control.

Los Ejecutivos de Cuenta, Coordinadores de Importación, Jefes de Exportación, Auxiliares de Aduanas y Digitadores de Comercio Exterior deben:

- Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para exportaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
- Cumplir las directrices establecidas en los procedimientos para importaciones marítimas, terrestres o aéreas, según sea el caso.
- Cumplir los lineamientos establecidos en los procedimientos para inspecciones previas y de autoridades de control.

El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:

- Brindar los recursos necesarios para que los procesos Comercial, Compras y Gestión Humana busquen y seleccionen clientes, proveedores y trabajadores confiables para la organización.

El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de clientes seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de armas.

El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:

- Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de armas.

El Gerente de Recursos Humanos debe:

- Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes relacionados con el tráfico de armas.
- Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las consecuencias del tráfico de armas para la empresa.

El Coordinador de Servicio al Cliente debe:

- Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el **“Procedimiento para la selección y creación de clientes”** que permitan realizar la verificación del cliente en lo referente a antecedentes de Seguridad, Financieros y Jurídicos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de clientes” que permitan determinar si un cliente es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a clientes que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad, Financiero y Jurídico. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables. • Crear en el sistema únicamente a proveedores que cumplan con la revisión de antecedentes realizados por el proceso de Seguridad. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos y los Coordinadores de Recursos Humanos deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. • Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables.
Durante	<p><i>Si la situación es evidenciada al interior de la empresa por un cargo operativo, tal como el Gerente de Sucursal, Jefe Operativo, Coordinador Operativo o Auxiliar de Aduanas, este debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder, según aplique, de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el reporte de actividades sospechosas o ilegales”. <p><i>Si la situación es evidenciada al exterior de la empresa, por la DIAN u otra autoridad de control, el Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas y/o Gerente de la Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar apoyo al Asesor Aduanero o Gerente Jurídico de la empresa para revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida. • Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. • Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado.

Después	<p><i>El Gerente de Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar una reunión con el Ejecutivo de Cuentas y el Auxiliar de Aduanas para identificar los causales de la situación presentada. <p><i>El Vicepresidente Ejecutivo (cuando aplique) debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinar reunión con los líderes del proceso Comercial, Compras o Gestión Humana, según sea el caso para identificar las falencias presentadas en el procedimiento.• Revisar y actualizar en caso de ser necesarias las medidas establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de clientes”, en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores”, o en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal”.
----------------	--

7. PLAN DE CONTINGENCIA PARA RIESGOS OPERATIVOS

7.1. Incumplimiento de requisitos legales, técnicos aduaneros, comerciales, de seguridad, entre otros

<p>Antes</p>	<p><i>El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar los recursos necesarios para el funcionamiento del proceso de Gestión Jurídica. <p><i>El Gerente Jurídico y Coordinador Jurídico deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer e implementar mecanismos de revisión, actualización y control de los requisitos legales, técnicos aduaneros, comerciales, de seguridad entre otros. • Divulgar las actualizaciones de requisitos legales al personal administrativo y operativo, según corresponda. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer e implementar programas de capacitación que permitan mantener actualizado al personal administrativo y operativo en requisitos legales y técnicos aduaneros. <p><i>El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la divulgación al personal administrativo y operativo pertinente de manera oportuna de los requisitos comerciales establecidos en las ofertas o contratos con los clientes.
<p>Durante</p>	<p><i>El trabajador que identificó el incumplimiento del requisito legal, técnico aduanero, comercial, de seguridad, entre otros, debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder, cuando aplique, de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el tratamiento de actos administrativos sancionatorios por la autoridad aduanera”. • Reportar de inmediato el incumplimiento identificado al Gerente Jurídico y al Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas por medio de correo electrónico y/o telefónicamente. <p><i>El Gerente Jurídico debe:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> Revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida para evitar una sanción. Indagar con el responsable del incumplimiento del requisito y el trabajador que se lo reportó, para analizar las causas y obtener más información que pueda servir de trazabilidad. Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado, en caso de que aplique.
Después	<p><i>El Vicepresidente Ejecutivo y/o el Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con los trabajadores involucrados en el incumplimiento para identificar los causales de la situación presentada y el líder del proceso responsable. <p><i>El líder del proceso responsable del incumplimiento debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Documentar la acción correctiva de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el tratamiento de actos administrativos sancionatorios por la autoridad aduanera” y el “Procedimiento para la toma de acciones correctivas y de mejora”. Solicitar al Coordinador de Relaciones Laborales la necesidad de efectuar un llamado de atención formal al trabajador responsable de la situación identificada.

7.2. Infracción a las normas aduaneras por omisión de cumplimiento de documentos soportes originales al momento de aceptar y presentar la declaración

Antes	<p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer e implementar programas de capacitación que permitan mantener actualizado al personal administrativo y operativo en requisitos legales y técnicos aduaneros. <p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y/o Jefe Operativo deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con los Ejecutivos de Cuenta y Digitadores de Comercio Exterior para identificar el estado de sus actividades relacionadas con las operaciones y prevenir la infracción a normas aduaneras.
Durante	<p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y/o Jefe Operativo debe:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar en conjunto con el Asesor Aduanero la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida para evitar el pago de sanción por parte de la empresa y/o el cliente. • Indagar con el responsable del incumplimiento del requisito y el trabajador que se lo reportó, para analizar las causas y obtener más información que pueda servir de trazabilidad. • Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. • Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado, en caso de que aplique.
Después	<p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas, Gerente de Sucursal y/o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reunión con los trabajadores involucrados en el incumplimiento para identificar los causales de la situación presentada y el líder del proceso responsable. <p><i>El líder del proceso responsable del incumplimiento debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar la acción correctiva de acuerdo a las directrices establecidas por el “Procedimiento para el tratamiento de actos administrativos sancionatorios por la autoridad aduanera” y el “Procedimiento para la toma de acciones correctivas y de mejora”. • Solicitar al Coordinador de Relaciones Laborales la necesidad de efectuar un llamado de atención formal al trabajador responsable de la situación identificada.

7.3. Tiempos vencidos para presentación de documentación en DIAN, puertos, navieras, y otras entidades relacionadas con las operaciones de comercio exterior

Antes	<p><i>El Gerente de Sucursal y/o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones diarias con el personal a cargo para conocer el estado de las operaciones en cada etapa del proceso. • Sensibilizar constantemente al personal a cargo acerca de la importancia de mantener sistemas de alertas en cuanto a los tiempos de presentación de documentación en DIAN, puertos, navieras y otras entidades. <p><i>El Coordinador Operativo, Ejecutivo de cuenta, Digitador de Comercio Exterior y Auxiliar de Aduanas debe:</i></p>
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento diario al estado de sus operaciones a cargo y a los vencimientos de los tiempos de presentación de documentos en DIAN, puertos, navieras y otras entidades.
Durante	<p><i>El Coordinador Operativo, Ejecutivo de cuenta, Digitador de Comercio Exterior y Auxiliar de Aduanas debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Informar al Jefe Operativo y/o Gerente de Sucursal de manera inmediata una vez evidenciado el vencimiento en el tiempo de presentación de la documentación. <p><i>El Jefe Operativo y/o Gerente de Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar llamada telefónica de manera inmediata al funcionario de la DIAN, puerto, naviera u otra entidad que aplique, para determinar las acciones a seguir y poder presentar la documentación extemporáneamente.
Después	<p><i>El Jefe Operativo y/o Gerente de Sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con los trabajadores involucrados para identificar los causales de la situación presentada. Considerando el impacto ocasionado por la situación, solicitar al Coordinador de Relaciones Laborales la necesidad de efectuar un llamado de atención formal al trabajador responsable. Revisar si hay oportunidades de mejora a implementar en los sistemas de alertas establecidos para los vencimientos de tiempos de presentación de documentos en DIAN, puertos, navieras y otras entidades.

7.4. Extorsión a personal administrativo u operativo

Antes	<p><i>Los trabajadores de la organización deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener una actitud de prevención ante cualquier persona ajena a la organización. Disponer los teléfonos de emergencia. Adaptar medidas para evitar que personas conozca su información personal o laboral a través de las redes sociales u otras herramientas. En presencia de los empleados evitar hablar de negocios, comentar de propiedades o bienes que se poseen. No deben permitir allanamientos sin plena identificación de los funcionarios. Ante cualquier duda y, con cortesía debe negarse su ingreso y de inmediato informarlo a las autoridades competentes. Evite frecuentar lugares de alto riesgo. Reporte al Gerente de Seguridad cualquier tipo de actividad sospechosa. <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p>
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener contacto con la Policía Nacional y otras autoridades competentes de la región, que garanticen información precisa y reacción inmediata ante un incidente. • Sensibilizar y capacitar al personal de la organización sobre los riesgos de la actividad, su administración y planes de contingencia.
Durante	<p>Los trabajadores que sean extorsionados deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma y no hacer nada que pueda alterar al delincuente. • Persuadir al delincuente y dilatar la situación para obtener mayor información que pueda servir a las autoridades. • Siga todas las exigencias al pie de la letra sin dejarse intimidar. • Desinformar al extorsionista y/o secuestrador. • Intente grabar la conversación telefónica y llame a la línea 165 del Gaula Nacional. • Contactar telefónicamente al Gerente de Seguridad <p>Gerente de Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe Solicitar apoyo al Gaula para iniciar con la investigación y el acompañamiento al trabajador extorsionado. • Realizar acompañamiento al trabajador extorsionado.
Después	<p>El Gerente de Seguridad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva y solicitar las indicaciones para continuar con el desarrollo normal de las operaciones. • Informar a la Policía Nacional y a otras empresas del frente de seguridad para revisar las lecciones aprendidas • Presentar un informe del incidente dentro del cual se deben identificar las fallas o desviaciones que facilitaron la ocurrencia e implementar las acciones inmediatas y correctivas tendientes a prevenirlos o mitigar su efecto.

7.5. Fuga de la Información confidencial de la empresa y/o del cliente

Antes	<p>El Jefe de TIC debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar configuración de políticas de los dispositivos Firewall y DLP <p>El Gerente de Recursos Humanos debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la búsqueda y selección de trabajadores seguros y confiables que no presenten antecedentes.
--------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y contratación de personal” que permitan realizar la verificación del trabajador en lo referente a antecedentes de Seguridad. Crear acuerdos de confidencialidad con los empleados de la organización. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de trabajadores” que permitan determinar si un trabajador es crítico o no e implementar los controles aplicables. Establecer e implementar programas de capacitación orientados a que el personal operativo se instruya acerca de las políticas de confidencialidad. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables.
Durante	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar las alarmas emitidas por los equipos de protección perimetral. Activar el “Plan de contingencias de tecnologías de la información y la comunicación” para garantizar que las operaciones no se vean afectadas y se pueda continuar con la prestación del servicio. Identificar el equipo y usuario a través del cual se está generando la fuga de información Aislar el equipo de la red <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar la novedad a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva Realizar análisis de los responsables de las fugas
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Validar con el proveedor el motivo de la falla con el fin de evitar que vuelva a suceder Documentar la falla y la solución Actualizar las políticas de seguridad y plan de contingencia <p><i>El Gerente de Seguridad debe:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> Presentar un informe del incidente dentro del cual se deben identificar las fallas o desviaciones que facilitaron la ocurrencia e implementar las acciones inmediatas y correctivas tendientes a prevenirlos o mitigar su efecto. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Llamar a descargo al personal involucrado y tomar las medidas disciplinarias necesarias.
--	--

7.6. Ausentismo de trabajadores por incapacidad, licencias, permisos, vacaciones, accidentes o retiro

Antes	<p><i>El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Brindar los recursos necesarios para la prevención de accidentes y enfermedades laborales Brindar los recursos necesarios para la implementación del programa de Bienestar. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar un clima organizacional agradable para los trabajadores Crear programa de bienestar laboral Garantizar cumplir con el programa de vacaciones Tener un plan de contingencia de personal para los cargos críticos de la organización Realizar un backup de hojas de vida que permita la selección y contratación oportuna del personal. <p><i>El Jefe de SSTA:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con el programa de prevención de accidentes y enfermedades laborales Realizar actividades de prevención Realizar seguimiento al comportamiento y al buen uso de los elementos de protección personal.
Durante	<p><i>El Jefe Inmediato debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Avisar al Gerente de Recursos Humanos de la novedad presentada Comunicar al empleado que realiza la contingencia de la novedad y de las tareas a realizar. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a que se cumpla con el plan de contingencia de personal

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar selección y contratación del personal de las hojas de vidas que se encuentran en el backup.
Después	<p><i>El Trabajador que realizó la contingencia debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar entrega de las actividades realizadas y las pendientes al compañero de trabajo. <p><i>El Gerente de Recursos Humanos debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar de ser necesario el plan de contingencia de personal Fortalecer el backup de hojas de vidas de los empleados que ocupan críticos

7.7. Fallas en el aplicativo o software de Agencia de Aduanas

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el buen funcionamiento de los servidores, tanto físicos como en la nube Garantizar el correcto funcionamiento del agente para la realización de los BackUp de información automático (servidores alternos). <p><i>El Director Administrativo y el Jefe de Compras deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la búsqueda y selección de proveedores seguros y confiables que agreguen valor al servicio de Agenciamiento Aduanero. Garantizar el cumplimiento las directrices establecidas en el “Procedimiento para la selección y creación de proveedores” que permitan realizar la verificación del proveedor en lo referente a antecedentes de Seguridad. Garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el “Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de proveedores” que permitan determinar si un proveedor es crítico o no e implementar los controles aplicables.
Durante	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar los mensajes de errores generados por el aplicativo Verificar conexiones con servidores de Bases de Datos Contactar al proveedor del aplicativo dependiendo del software afectado con el fin de establecer el motivo del error y buscar la solución Instalar los parches o actualizaciones que corrijan el error <p><i>El Gerente de la Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Avisar al Jefe de TIC de las novedades ocurridas con el sistema

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones con los Ejecutivos de Cuenta y Digitadores de Comercio Exterior para identificar el estado de sus actividades relacionadas con las operaciones y Adelantar los tramites que se puedan realizar de forma manual para prevenir la infracción a normas aduaneras.
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Validar con el proveedor el motivo de la falla con el fin de evitar que vuelva a suceder Documentar la falla y la solución <p><i>El Gerente de la Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Avisar a todo el equipo del funcionamiento del software Terminar los tramites que estaban pendiente por realizar

7.8. Fallas en los sistemas de información de la DIAN

Antes	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar el correcto funcionamiento de los canales de comunicación. <p><i>El Gerente y/o Jefe Operativo de la sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando exista un comunicado de la DIAN que avise el mantenimiento de la página, adelantar todos los tramites urgentes que se deben realizar antes que nuevamente se encuentre en funcionamiento.
Durante	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Verificar el correcto funcionamiento de los canales de comunicación Contactar la mesa de soporte con el fin de establecer posibles soluciones Realizar seguimiento a la falla a través de la mesa de ayuda <p><i>El Gerente de la Sucursal o Jefe Operativo debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Si existe un trámite urgente, validar la posibilidad de efectuar el trámite manual
Después	<p><i>El Jefe de TIC debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Validar con el proveedor el motivo de la falla con el fin de evitar que vuelva a suceder Documentar la falla y la solución <p><i>El Gerente de la Sucursal o Jefe de la sucursal debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Terminar todos los trámites pendientes

	<ul style="list-style-type: none"> En caso de incurrir en una sanción o sobre costo informar al Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas. <p><i>El Gerente Operativo de la Agencia de Aduanas debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar apoyo al Asesor Aduanero o Gerente Jurídico de la empresa para revisar la naturaleza del incumplimiento reportado e identificar las herramientas suministradas por la normatividad frente a la circunstancia ocurrida. Realizar el reporte formal de la situación a la Presidencia y/o Vicepresidencia Ejecutiva de la empresa. Acogerse a la sanción legal establecida por el incumplimiento identificado.
--	---

7.9. Insolvencia financiera

Antes	<p><i>La Alta Dirección de la empresa debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer las políticas y directrices para el pago a proveedores y recaudo de cartera. Garantizar que la empresa se mantenga en el Grupo Merco, con el propósito de poder tener respaldo financiero por parte de otra de las empresas en caso de ser requerido. <p><i>Gerente Financiero debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer presupuestos de recaudo de cartera de clientes. Realizar reuniones o comités para revisar el cumplimiento del recaudo de cartera de clientes. Realizar reuniones o comités para revisar el estado de cuentas por pagar y definir estrategias para el pago oportuno a proveedores. <p><i>El Vicepresidente Comercial y Operativo y los Directores Comerciales de Zona deben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la búsqueda y selección de clientes con una amplia trayectoria en el mercado y una buena capacidad financiera. <p><i>El Jefe de Compras debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer acuerdos de pago con proveedores que permitan realizar los egresos en la medida que se recupere cartera de clientes.
	<p><i>La Alta Dirección debe:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitar respaldo al Gerente Jurídico para iniciar el trámite jurídico correspondiente a la reorganización administrativa de la empresa.

	<i>El Gerente Jurídico debe:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el inicio del trámite legal correspondiente a la reorganización administrativa. • Realizar seguimiento a la respuesta por parte del juzgado mercantil que asuma el caso. • Enviar comunicado formal a los clientes y proveedores indicando la situación de la empresa y las medidas a implementar.
Después	<i>La Alta Dirección debe:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las medidas necesarias para que la empresa pueda ir generando liquidez e ir haciendo frente a las responsabilidades financieras de acuerdo a calendarios de pagos.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha
1	Se elabora la versión inicial del plan de contingencia.	dd.mm.aa

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. José De la Ossa Ing. Margarita Barceló Coordinador de Calidad	Fabiola Quintana Gerente Operativo Agencia de Aduanas	Fabiola Quintana Gerente Operativo Agencia de Aduanas

ANEXOS
I. Directorio para comunicaciones internas

Cargo	Teléfono o Celular	Correo electrónico
Gerente Operativo Agencia de Aduanas Merco	3156679542	fquintana@merco.com.co
Gerente de Seguridad	3176681821	gseguridad@servitransa.com
Coordinador de Seguridad	3005010855	cseguridad@servitransa.com
Coordinador de Control y Seguridad	3176447607	coordsqcs@merco.com.co
Gerente de Sucursal Cartagena y Bogotá	3156679532	gcartagena@merco.com.co
Gerente de Sucursal Buenaventura	3156679531	gbuenaventura@merco.com.co
Gerente de Sucursal Ipiales	3155804313	gipiales@merco.com.co
Coordinador General Santa Marta	3164935409	cgeneralprd@merco.com.co
Jefe Operativo Riohacha	3174376934	gparaguachon@merco.com.co
Oficial de Cumplimiento	3174039973	ebayona@merco.com.co

II. Directorio para comunicaciones externas

Entidad	Ciudad	Teléfono o Celular
Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF)	Nacional	2885222 ext. 161 2885222 ext. 185
Policía Nacional de Colombia	Barranquilla	CAI de las Flores 3007698225 CAI Riomar 3118537772
	Cartagena	6602350
	Santa Marta	4380023
	Buenaventura	3505596892 - 2410831
	Bogotá	4184710
	Riohacha	7274444
	Ipiales	3162679108
Policía Antisecuestro y Antiextorsión - GAULA	Nacional	165
Policía de Tránsito	Barranquilla	3203005851
	Cartagena	3208689222
	Santa Marta	3173680636
	Buenaventura	3203026885
	Bogotá	3115770313
	Riohacha	3203001959
	Ipiales	3102315140
Policía Antinarcóticos	Barranquilla	3156707810
	Cartagena	6608162
	Santa Marta	3157528389 - 3143572360
	Buenaventura	3154334956
	Bogotá	3203013179
	Riohacha	7274665
	Ipiales	3505604606

Policía Fiscal y Aduanera	Barranquilla	3202973980
	Cartagena	3203048118
	Santa Marta	3202974512
	Buenaventura	2411795
	Bogotá	3203063355
	Riohacha	3203040734
	Ipiales	7732278 ext. 795
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN)	Barranquilla	3610701 - 3556922
	Cartagena	3556922
	Santa Marta	4217979 ext.46341
	Buenaventura	2423655 – 2423676 - 2423567
	Bogotá	3556922
	Riohacha	7271410 ext. 44340 7272370 ext. 44101
	Ipiales	7732278 - 7732280