




INDICE DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	Versión Original	04 de Octubre de 2010	
01	Control de firmas 5. Contenido	12 de diciembre de 2011	*Actualización control de firmas *Se agregó flujogramas para las actividades

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Versión	01	
Elaboró: Director de HSEQ	Nombre	NATALIA MARTINEZ
	Firma	
Revisó: Director Administrativo y Financiero	Nombre	LAURA MARCELA PINZON ORTIZ
	Firma	
Aprobó: Comité de mejora	Nombre	ENRIQUE PINZON CUERVO (Presidente)
	Firma	
	Fecha	12 de diciembre de 2011

1. OBJETIVO

Establecer planes de acción, que permitan identificar y actuar frente a situaciones críticas que pueden llegar a afectar a las personas, la operación y la imagen de la compañía.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los funcionarios de Siacomex Ltda., que se encuentren en situaciones críticas que pueden afectar al personal, las instalaciones, la operación y la imagen de la compañía.

3. DEFINICIONES

ANALISIS DEL RIESGO: Uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la que pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

AMENAZA: Peligro presente, proveniente de alguna fuente. Probabilidad de ocurrencia de un siniestro.

FACTOR DEL RIESGOS: Es un elemento, fenómeno o acción humana que involucra la capacidad potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, instalaciones locativas, maquinas y equipos.

VULNERABILIDAD: Grado de exposición frente a la amenaza. Medida del impacto que pueda generar la materialización de un riesgo.

4. RESPONSABLE

Es responsabilidad el director administrativo y financiero y director operativo, hacer cumplir este procedimiento con el apoyo del ejecutivo de seguridad, el director HSEQ y la brigada de emergencias.

5. CONTENIDO

Siacomex Ltda., en la prestación del servicio de Agenciamiento ha establecido en la cadena de suministros a los Asociados de negocio, los cuales cuentan con certificación BASC y tienen establecidos requisitos de seguridad, y con aquellos que no lo son se han elaborado acuerdos contractuales de seguridad de acuerdo al servicio que presten, el manejo de las mercancías.

Una vez realizado el análisis de los riesgos en la matriz, con los dueños de proceso, se han determinado que los riesgos que afectan a la operación, a las personas y las instalaciones, pérdidas económicas y la imagen de la compañía. Son los siguientes:

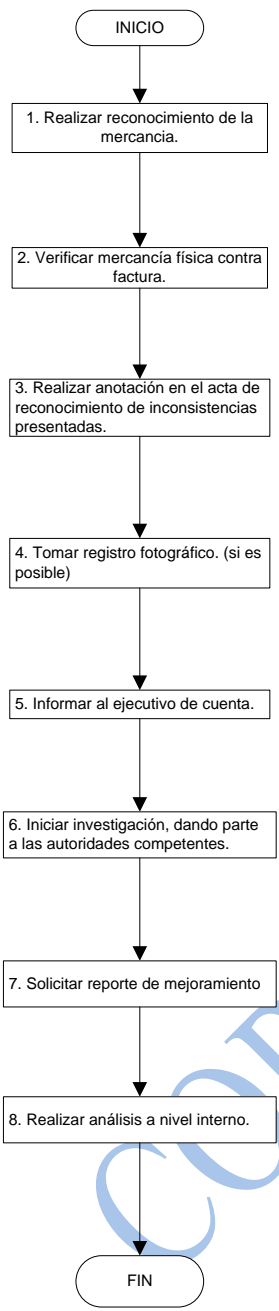
DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
	<p>PERDIDA Y HURTO DE MERCANCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar reconocimiento de mercancía. 2. Verificar la mercancía física contra la factura y/o lista de empaque. 3. Realiza anotación de las inconsistencias presentadas, en el momento en el que detecta el faltante, mal estado o contaminación de la mercancía en el acta de reconocimiento. 4. Tomar registro fotográfico de ser posible. 5. Informar al ejecutivo de cuenta, quien posteriormente informara al Director Operativo y al cliente. 6. Iniciar la investigación para establecer los responsables y determinar las pérdidas económicas, dando parte a las autoridades competentes y solicitando a los asociados de negocio la respectiva trazabilidad de la operación. *Policía: 123 *Policía antinarcóticos: 439 74 44. Nota 1: (Para el trámite de exportaciones, Siacomex Ltda. no tiene contacto directo con la mercancía) 7. El ejecutivo de cuenta debe solicitar un reporte de mejoramiento en el cual se analizan las pruebas y se establecen las acciones a seguir. Se deberá solicitar la trazabilidad de la operación. 8. A nivel interno de la compañía, se realizara el análisis de las causas de lo sucedido, tomando las acciones necesarias para que no vuelva a suceder. 	<p>Auxiliar de aduanas</p> <p>Auxiliar de aduanas</p> <p>Auxiliar de aduanas</p> <p>Auxiliar de aduanas</p> <p>Auxiliar de aduanas</p> <p>Auxiliar de aduanas Ejecutivo de cuenta Director operativo</p> <p>Ejecutivo de cuenta</p> <p>Auxiliar de aduanas</p>	<p>Acta reconocimiento de Mercancías. FOR-07-PRO-IMP-01</p> <p>Acta reconocimiento de Mercancías. FOR-07-PRO-IMP-01</p> <p>Reporte de mejoramiento</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Informar sobre la pérdida de la documentación y/o información.] S1 --> S2[2. Solicitar restauración de la copia de seguridad.] S2 --> S3[3. Determinar el tipo de documento extraviado.] S3 --> S4[4. Colocar el denuncia.] S4 --> S5[5. Determinar las causas de pérdida de documentación y/o información.] S5 --> S6[6. Toma de acciones correctivas. Reporte de mejoramiento.] S6 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>PÉRDIDA Y/O SUSTRACCION DE DOCUMENTOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y/O DOCUMENTOS DE LA OPERACIÓN.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al encontrarse la pérdida de la documentación e información. Se informa sobre la pérdida de la documentación e información. 2. Solicitar restauración de la copia de seguridad al administrador del sistema. 3. Determinar el tipo de documento extraviada. 4. Colocar el denuncia respectivo, solicitando copia a la entidad competente (si aplica). 5. Identificar las causas de la pérdida de la información. 6. Tomar acciones necesarias para que no vuelva a suceder; se abre el respectivo reporte de mejoramiento. <p>Nota 2: Para evitar la pérdida de documentos e información se guarda la documentación sensible de la organización en lugares seguros y se realiza copias de seguridad, ejecutadas cada 24 horas, guardadas en un servidor de una empresa externa.</p>	<p>Jefe Inmediato</p> <p>Administrador del sistema.</p> <p>Director de área</p> <p>Jefe Inmediato Administrador del sistema. Director de área</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

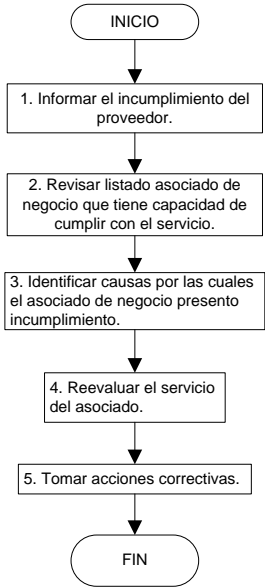
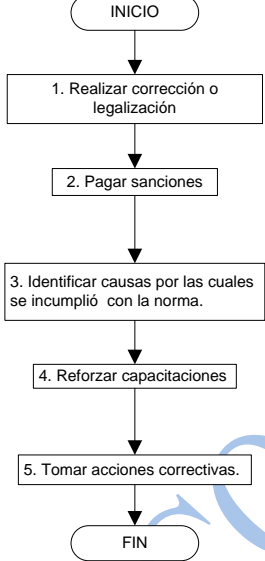
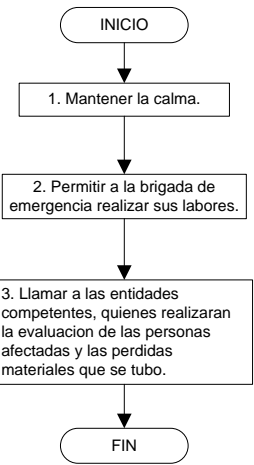
DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Informar el incumplimiento del proveedor.] A1 --> A2[2. Revisar listado asociado de negocio que tiene capacidad de cumplir con el servicio.] A2 --> A3[3. Identificar causas por las cuales el asociado de negocio presento incumplimiento.] A3 --> A4[4. Reevaluar el servicio del asociado.] A4 --> A5[5. Tomar acciones correctivas.] A5 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>INCUMPLIMIENTO DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar el incumplimiento del proveedor. 2. Verificar el listado maestro, que asociado de negocio tiene capacidad de cumplir con el servicio y no afectar la operación. 3. Identificar las causas por las cuales el asociado de negocio presento incumplimiento. 4. Reevaluar el servicio del asociado de negocio y la capacidad de este. 5. Tomar acciones respectivas para evitar que se vuelva a presentar algún tipo de incumplimiento. 	<p>Director comercial</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Realizar corrección o legalización] A1 --> A2[2. Pagar sanciones] A2 --> A3[3. Identificar causas por las cuales se incumplió con la norma.] A3 --> A4[4. Reforzar capacitaciones] A4 --> A5[5. Tomar acciones correctivas.] A5 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>INCUMPLIMIENTO DE UNA NORMA ADUANERA.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la corrección o legalización correspondiente. 2. Realizar pago de sanciones. 3. Identificar las causas por las cuales llevo al incumplimiento de la norma, tomando las medidas necesarias. 4. Reforzar el tema de capacitaciones y revisión de declaraciones. 5. Tomar acciones correctivas para evitar que se vuelva a presentar incumplimiento de normatividad legal. <p>Nota: 3: Se realizan actualizaciones de la norma aduanera cuando se presentan cambios y capacitaciones en el área operativa de los temas que se requieran. Se manejan dos indicadores donde se mide el nivel de operaciones eficaces en el cual nos ayuda a identificar las falencias que se pueda tener en el aérea operativa. Se cuenta con herramientas como el programa alas y el área de revisión.</p>	<p>Director HSEQ Jefe de área a la cual le aplica el incumplimiento.</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Solicitar atención medica.] A1 --> A2[2. Reporte de accidente a la ARP] A2 --> A3[3. Analizar causas por las cuales sucede el accidente.] A3 --> A4[4. Tomar medidas necesarias.] A4 --> A5[5. Abrir el respectivo reporte de mejoramiento.] A5 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>ACCIDENTES QUE PUEDAN SUFRIR LOS FUNCIONARIOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la atención medica necesario que se requiera. 2. Reportar el accidente a la ARP, siguiendo los procedimientos establecidos por la ARP y el programa de salud ocupacional. 3. Analizar las causas por las cuales sucedió el accidente, presentando el respectivo reporte a la ARP. 4. Tomar las medidas necesarias para que no vuelva a suceder. 5. Abrir el respectivo reporte de mejoramiento. <p>Nota 4: Los funcionarios de Siacomex Ltda., se encuentran afiliados a la correspondiente ARP, se cuenta con un programa de Salud ocupacional y solo deben realizar las actividades establecidas en el manual de funciones de acuerdo al cargo y cuentan con los implementos necesarios de seguridad para el desarrollo de sus actividades.</p>		<p>Formato reporte de accidente a ARP</p> <p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Informar al jefe inmediato.] S1 --> S2[2. Informar al Ing. de sistemas] S2 --> S3[3. Evaluar el daño y realizar los respectivos arreglos.] S3 --> S4[4. Reemplazar la parte del equipo deteriorado.] S4 --> S5[5. Identificar las causas por las cuales se genera el daño.] S5 --> S6[6. Tomar las acciones correctivas.] S6 --> S7[7. Abrir reporte de mejoramiento.] S7 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>DAÑOS EN EL SERVIDOR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al jefe Inmediato. 2. Informar al ingeniero de sistemas de la falla o el daño presentado en el servidor. 3. Evaluar el daño y realizar los respectivos arreglos. 4. Reemplazar la parte del equipo afectado e instalando la copia de seguridad. 5. Identificar las causas por las cuales se genera el daño. 6. Tomar las acciones respectivas. 7. Abrir el reporte de mejoramiento. <p>Nota 5: El servidor se encuentra en un área restringida, cuenta con un sistema de regulación de energía, además se encuentran refrigerados constantemente por un sistema de ventilación. La capacidad de almacenamiento es amplia y la información se encuentra segmentada de acuerdo a las áreas Operativa y Administrativa. Las copias de seguridad se realizan automáticamente cada 24 horas, en un servidor que se encuentra en una empresa externa, cuenta con el programa de Anti-virus.</p>	<p>Cada funcionario.</p> <p>Jefe inmediato.</p> <p>Ing. sistemas</p> <p>Ing. sistemas</p> <p>Ing. Sistemas Director HSEQ Jefe inmediato implicado Funcionario implicado</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Reportar al jefe de emergencia.] S1 --> S2[2. Informar la situación presente.] S2 --> S3[3. Seguir procedimiento de plan de emergencias.] S3 --> S4[4. Identificar causas que generaron emergencia.] S4 --> S5[5. Identificar daños o pérdidas generadas.] S5 --> S6[6. Tomar las acciones correctivas.] S6 --> S7[7. Evaluar desempeño de brigada de emergencia.] S7 --> S8[8. Tomar acciones respectivas.] S8 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>INCENDIO E INUNDACION DE LAS INSTALACIONES</p> <p>1. Reportar al jefe de Emergencia.</p> <p>2. Informar a los Bomberos sobre la situación que se esté presentando.</p> <p>3. Seguir el procedimiento del plan de emergencias de la compañía y/ o el desalojo de las instalaciones.</p> <p>4. Identificar las causas que generaron la emergencia.</p> <p>5. Identificar los daños y pérdidas sufridas.</p> <p>6. Evaluar el desempeño de la Brigada de Emergencias.</p> <p>7. Tomar las acciones respectivas.</p> <p>Nota 6: Se cuenta con equipos como detector de humo y extintores. Contamos con una alarma que genera reporte de incendio con comunicación con los bomberos y con el apoyo de la Brigada de Emergencias.</p>	<p>Cada funcionario.</p> <p>Jefe de emergencia.</p> <p>Brigada de emergencias</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Mantener la calma.] 1 --> 2[2. Activar alarma silenciosa.] 2 --> 3[3. Informar a las autoridades competentes.] 3 --> 4[4. Informar al director administrativo y financiero.] 4 --> 5[5. Realizar el inventario de pertenencias.] 5 --> 6[6. Informar a la aseguradora.] 6 --> 7[7. Identificación de las fallas presentadas.] 7 --> 8[8. Tomar medidas necesarias.] 8 --> 9[9. Aumentar medidas de seguridad necesarias.] 9 --> 10[10. Abrir reporte de mejoramiento.] 10 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>INCENDIO E INUNDACION DE LAS INSTALACIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la calma. 2. Activar la alarma silenciosa, la cual tiene comunicación con la empresa de seguridad y la policía. 3. Informar a las autoridades competentes. 4. Informar al Director Administrativo y Financiero sobre el robo. 5. Realizar el inventario de las pertenencias para evaluar la magnitud del robo. 6. Informar a la aseguradora. 7. Identificar que fallas se presentaron en el sistema de seguridad de la empresa. 8. Tomar las medidas necesarias. 9. Aumentar las medidas de seguridad necesarias. 10. Abrir reporte de mejoramiento. <p>Nota 7: En Siacomex Ltda., Se cuenta con un sistema de seguridad confiable que consiste en sensores que identifican los intrusos en horas no labores y una cámara de seguridad que permite identificar a las personas antes de su ingreso, no se maneja gran cantidad de dinero en efectivo, los documentos de importantes y título valor se guardan en la caja fuerte.</p>	<p>Cada funcionario.</p> <p>Jefe de emergencia.</p> <p>Brigada de emergencias</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p> <p>COPASO</p>	<p>Registro AC-AP-AM FOR-03-PRO-SIG-05</p>

DIAGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Mantener la calma.] A1 --> A2[2. Permitir a la brigada de emergencia realizar sus labores.] A2 --> A3[3. Llamar a las entidades competentes, quienes realizaran la evaluación de las personas afectadas y las pérdidas materiales que se tubo.] A3 --> FIN([FIN]) </pre>	ATENTADO TERRORISTA Y TERREMOTO 1. Mantener la calma 2. Permitir que la Brigada de Emergencias realice la labor. 3. Llamar a las entidades competentes para que brinden colaboración en la emergencia realizando la evaluación de las personas afectadas y pérdidas materiales. Nota 8: Todo paquete que ingrese a las instalaciones es revisado por la recepción antes de ser entregado.	Brigada de Emergencias Jefe de Emergencias de la Brigada	N.A

REGISTROS

No.	NOMBRE	CÓDIGO	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
1	Matriz de riesgos	FOR-01-PRO-SIG-16	Comité de mejora	Red –base de datos sistema de gestión	N.A.	1 años	Carpeta magnética documentos obsoletos
2	Registro AC-AP-AM	FOR-03-PRO-SIG-05	Comité de mejora	Red –base de datos sistema de gestión	N.A.	1 años	Carpeta magnética documentos obsoletos