

PANALPINA BUSINESS CONTINUITY PLAN Colombia

1.	INTRODUCCION	4
1.1.	ALCANCE	4
1.2.	OBJETIVO	4
1.3.	SUPUESTOS	5
2.	ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
2.1.	EQUIPO GERENCIAL DE EMERGENCIA (EMT) O COMITÉ DE CRISIS	5
2.2.	COORDINADOR DE RESPUESTA LOCAL (LRC)	6
2.3.	EQUIPO DE RESPUESTA LOCAL (LRT)	6
2.4.	SOPORTE TÉCNICO (IT)	7
3.	INSTRUCCIONES PARA USAR EL PLAN DE CONTINGENCIA	7
3.1.	DECLARAR LA NECESIDAD DE USAR EL PLAN DE CONTINGENCIA	7
3.2.	DECLARACIÓN DE DESASTRES	8
4.	COMUNICACIONES	8
4.1.	COMUNICACIÓN INTERNA	8
4.2.	COMUNICACIONES EXTERNAS	9
5.	ESTÁNDARES EN EL MANEJO DE LA TECNOLOGÍA	10
5.1.	OBJETIVO Y ALCANCE	10
5.2.	RESPONSABILIDAD	10
5.3.	ACTIVO IT (RECURSO IT)	11
5.4.	PROCEDIMIENTO PERSONAL IT	11
5.5.	PROCEDIMIENTO HOSTING Y ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS IT	11
5.6.	RED	13
6.	CONTINUIDAD OPERACIONAL PANALPINA Y BODEGAS	14
6.1.	OPERACIONES AÉREAS IMPORTACIÓN	15
6.2.	OPERACIONES AÉREAS EXPORTACIÓN CARGA GENERAL (GATEWAY)	16
6.3.	OPERACIONES AÉREAS EXPORTACIÓN – PERECEDEROS	18
6.4.	TRANSPORTE URBANO	20
6.5.	OPERACIONES MARÍTIMAS IMPORTACIÓN	20
6.6.	OPERACIONES MARÍTIMAS EXPORTACIÓN	21
6.7.	TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	22
6.8.	BODEGAS	25
6.9.	FUENTES DE INFORMACIÓN	29
7.	NOTIFICACION DE INCIDENTES QUE AFECTAN LAS INSTALACIONES	30
7.1.	RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL	30
7.2.	PROVEER EL ESTATUS AL EQUIPO GERENCIAL DE EMERGENCIA (EMT)	30
7.3.	DECIDIR LAS ACCIONES A TOMAR	31
8.	PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA CUANDO SE AFECTAN LAS INSTALACIONES DE PANALPINA S.A. Y DAPSA.	32

8.1.	SEGURIDAD FISICA	32
8.2.	SITUACIONES ESPECIALES	33
8.3.	SITUACIONES DE EMERGENCIA	34
8.4.	CUANTIFICACIÓN DE LOS DAÑOS	35
9.	REVISION DEL DOCUMENTO Y OTRAS RESPONSABILIDADES	38
9.1.	RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE JURÍDICA	40
9.2.	RESPONSABILIDADES DEPARTAMENTOS DE AUDITORIA, CONTABILIDAD, NET WORKING CAPITAL	42
APÉNDICE 1. RESPONSABLES DEL PLAN DE CONTINGENCIA		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
APENDICE 2. FORMATOS COMPLEMENTARIOS		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1	FORMATO DE REPORTE DE INCIDENTE/DESASTRE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.2	ESTATUS DEL EQUIPO CRITICO – ANALISIS Y EVALUACION DEL RIESGO	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.3	LISTADO DE TAREAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.4	INFORMACIÓN DE EVACUACIÓN DE INSTALACIONES	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
MEDICIONES / INDICADORES		44
CONTROL DE CAMBIOS		44

1. INTRODUCCION

El propósito de este Plan de Contingencia (Business Continuity Plan BCP) es preparar a Panalpina en el caso de interrupciones de servicio causados por factores fuera de nuestro control y restablecer los servicios en la mayor medida en el menor plazo posible.

Todas las estaciones de PA deben implementar medidas preventivas siempre que sean posibles para reducir al mínimo las fallas en el servicio y recuperar la capacidad operativa y administrativa tan pronto sea viable.

El BCP identifica Riesgos/Amenazas y Vulnerabilidades y recomienda las medidas necesarias para evitar interrupciones de servicio.

El BCP incluye todos los sistemas de Panalpina y centros de operaciones.

En el normal desarrollo de su actividad, la Organización puede sufrir alteraciones **directas** (cuando el fenómeno afecta una labor que cumple PANALPINA) o **indirectas** (cuando el fenómeno afecta una labor que debe cumplir un tercero), exponiéndose de esta manera no solo su responsabilidad contractual (con sus clientes o proveedores), sino también su responsabilidad legal o administrativa.

La actividad comercial desarrollada por parte de Panalpina siempre estará respaldada por las condiciones generales de Panalpina como agente de carga internacional, que para Colombia tenemos unas particulares.

El BCP está orientado a mitigar los Casos Fortuitos y/o Eventos de Fuerza mayor, a fin de que los efectos de estos eventos permitan mantener en condiciones más o menos normales la operación y la responsabilidad legal.

1.1. Alcance

El alcance del Plan de Contingencia es a nivel país, lo que indica que con las actividades que aquí se describen se cubren todas las sucursales de Panalpina en:

- ✓ Colombia: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira y las bodegas de DAPSA.

1.2. Objetivo

El Plan de Contingencia tiene como objetivo general sostener funcionalmente la operación de PANALPINA frente a un evento inesperado de graves repercusiones, mientras se alcanza la normalización de la situación. Para el efecto se han fijado objetivos externos e internos que contribuyen al objetivo general.

1.2.1. Objetivos Externos.

Dirigidos principalmente hacia los clientes, proveedores y autoridades administrativas.

- a) Minimizar la interrupción del servicio normal de PA en general.
- b) Mantener nuestro compromiso de entrega de mercancías al cliente de PA tanto como las condiciones lo permitan.



- c) Reducir el impacto comercial de los potenciales problemas generados por una contingencia.
- d) Incluir al cliente/proveedor/autoridad de PA activamente en las medidas a tomar en nuestro CMP, abriendo una comunicación directa con ellos sobre los potenciales problemas que rodean una eventual contingencia.
- e) Mantener indemne la responsabilidad legal y/o administrativa de PA.

1.2.2. Objetivos Internos.

Dirigidos al interior de la organización Panalpina, en relación principal con sus procedimientos operativos y de seguridad, así:

- a) Conocer y aplicar por parte de los funcionarios de PA una serie de procedimientos alternativos de operación y de seguridad dirigidos a lograr los objetivos externos.
- b) Conocer y aplicar unos procesos alternos de los sistemas tecnológicos de Panalpina, que permitan dar continuidad a los sistemas informáticos de la compañía en el menor tiempo posible.

1.3. Supuestos

- a) Las personas clave (Gerentes / Jefes de Departamento) estarán disponibles después de un desastre.
- b) Un desastre nacional, como la guerra está más allá del alcance de este plan.
- c) Este documento y todos los registros vitales se almacenarán en un lugar seguro fuera de las instalaciones de Panalpina y deben ser accesibles inmediatamente después del desastre.
- d. Cada unidad de negocio dentro de PA debe tener su propio plan, incluyendo procedimientos de recuperación e información sobre los recursos críticos.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

2.1. Equipo Gerencial de Emergencia (EMT) o Comité de Crisis

Nota: Véase el Apéndice 1 para la lista de contactos. Los miembros de este grupo incluyen: la Alta Dirección (Gerente de País: Country Manager), Finanzas, Recursos Humanos, Comunicación Corporativa, Jurídica, Informática, QHSE, Seguridad, Producto Marítimo, Aéreo y Logístico, y Marketing & Ventas.

Este grupo es responsable de la coordinación general de los esfuerzos de recuperación de desastres, la evaluación y la determinación de la declaración de desastre, y las comunicaciones con la alta dirección y entre las actividades que debe realizar son:

- a) Evaluar las acciones de recuperación que se debe invocar y activar los equipos de recuperación correspondientes.
- b) Evaluar y valorar los resultados de evaluación de daños
- c) Establecer la prioridad de restauración basado en los informes de evaluación de daños
- d) Proporcionar al personal directivo superior información sobre el estado actual
- e) Actúa como un canal de comunicación a los equipos de las empresas y grandes clientes
- f) Trabajar con los proveedores y Equipo de Respuesta a Incidentes de desarrollar un programa de reconstrucción / reparación



2.2. Coordinador de Respuesta Local (LRC)

Nota: Véase el Apéndice 1 para la lista de contactos. Los gerentes de Sucursal son a quienes les corresponde esta función:

Responsables de la coordinación general de los esfuerzos de recuperación de desastres para su Unidad de Negocio, y las comunicaciones con el Equipo de Manejo de Emergencias

Actividades de apoyo:

- a) Notificar al Equipo de Recuperación de Incidentes
- b) Recopilar información de evaluación de daños e informar de ello al EMT
- c) Determinar las necesidades de recuperación.
- d) Notificar a todos los jefes de los equipos para activar su plan, con base en la situación de desastre
- e) Si no hay casos de desastre, a continuación, tomar medidas adecuadas para volver al funcionamiento normal del personal en la(s) sucursal(es) afectada(s).
- f) Determinar si los vendedores o personal de los otros equipos son necesarios para ayudar con la evaluación detallada de los daños.
- g) Preparar informe posterior al desastre sobre los resultados.
- h) Coordinar la elaboración de planes de respuesta/recuperación específicos de la sucursal y asegurarse de que se actualicen al menos una vez al año.

2.3. Equipo de Respuesta Local (LRT)

Nota: Véase el Apéndice 1 para la lista de contactos.

Es el personal situado en la zona afectada. Es recomendable incluir (si aplica) a QHSE/Security / IT / RRHH / M&S y otro personal debidamente entrenado para que asuma estas funciones.

Equipo de Respuesta Local (LRT) es responsable de la alerta inicial / notificación del problema al Coordinador de Respuesta Local (LRC), durante las horas normales de oficina.

Actividades de apoyo:

- a) Proporcionar la siguiente información al Coordinador de Respuesta Local (LRC), en el caso de una interrupción:
 - ✓ Tipo de evento
 - ✓ Lugar de ocurrencia
 - ✓ Hora de ocurrencia
- b) Coordinar la reanudación de las comunicaciones de voz y datos:
 - ✓ El trabajo con la Dirección para definir una nueva ruta de carga, especialmente cuando se alterna la ubicación de los sitios o las alternativas de trabajo están predefinidas.
 - ✓ Recuperar correo de voz y sistemas de correo electrónico cuando lo solicite el Equipo Gerencial de Emergencia (EMT).
 - ✓ Verifique que el correo de voz y correo electrónico están en funcionamiento en el sitio alterno.
 - ✓ Revise la lista de verificación mínima aceptable de Panalpina para requisitos operacionales y así determinar si hay suficientes recursos para apoyar las operaciones.

- c) Coordinar la reanudación de las operaciones del sistema de información:
- ✓ Trabajar con la Gerencia para recuperar los sistemas críticos, aplicaciones e infraestructura en el sitio de recuperación o en lugares alternativos de trabajo.
 - ✓ Recuperar la información crítica relacionada con los archivos de datos y cuando lo solicite el Equipo Gerencial de Emergencia (EMT).
 - ✓ Asegúrese de que la red y la seguridad del perímetro se restablezca en la ubicación alternativa.
 - ✓ Verificar el funcionamiento normal y seguro de los sistemas y servidores en el sitio alternativo.
 - ✓ Revise la lista de verificación mínima aceptable de Panalpina para requisitos operacionales y así determinar si hay suficientes recursos para apoyar las operaciones.
 - ✓ Verifique que el correo de voz y correo electrónico están en funcionamiento en el sitio alterno.

2.4. Soporte Técnico (IT)

Nota: Véase el Apéndice 1 para la lista de contactos.

Soporte Técnico facilitará las actividades de tecnología para el restablecimiento de las actividades.

Actividades de apoyo:

- a) Tras la notificación de la declaración de desastre, evaluar y proporcionar apoyo de la siguiente manera:
- ✓ Facilitar la recuperación de la tecnología y las actividades de restauración, ofreciendo orientación en equipo de reemplazo y sistemas, según se requiera.
 - ✓ Coordinar la retirada del equipo rescatable en el lugar de la catástrofe que se puede utilizar para las operaciones de sitios alternos.

3. INSTRUCCIONES PARA USAR EL PLAN DE CONTINGENCIA

3.1. Declarar la necesidad de usar el Plan de Contingencia

Este plan se hace efectivo cuando se produce un desastre. El plan se mantendrá en efecto hasta que las operaciones se reanuden a la situación original, o en una ubicación de reemplazo y se devuelva el control a la gestión funcional apropiada.

La declaración del uso del Plan de Contingencia sucederá en el caso en que se presenten:

Riesgos que afectarían las operaciones externas de Panalpina

- ✓ Desastres naturales o provocados que afecten la infraestructura de los aeropuertos donde opera Panalpina o de los respectivos centros de almacenamiento.
- ✓ Catástrofes aéreas y/o marítimas que originen el cierre total del puerto y/o aeropuerto.
- ✓ Huelga de las autoridades portuarias, aduaneras, o de sus subcontratistas.
- ✓ Manifestaciones populares que bloqueen las instalaciones y/o las rutas de acceso al puerto, aeropuerto, centros de almacenamiento y/o almacenes de clientes.
- ✓ Interrupción del servicio de electricidad en las instalaciones o en la zona, y que no se pueda poner en funcionamiento la planta eléctrica.

Riesgos que afectarían las operaciones internas de Panalpina

- ✓ Daño estructural por desastres naturales o provocados en las oficinas de locales de una o varias sucursales de uno o varios países.
- ✓ Problemas técnicos de enlace entre las oficinas de Panalpina Colombia con Panalcenter o con las de otros países.

3.2. Declaración de Desastres

El Equipo Gerencial de Emergencia (EMT) y el Coordinador de Respuesta Local (LRC) tienen la responsabilidad de declarar un desastre para las operaciones y la activación de los equipos de recuperación/restauración como se describe en este plan.

Una situación de desastre que afecte a varias unidades de negocio, la decisión de declarar un desastre será determinado por Equipo Gerencial de Emergencia (EMT) y el Coordinador de Respuesta Local (LRC) y será de acuerdo con las directrices especificadas por la empresa.

4. COMUNICACIONES

Una comunicación adecuada interna y externa es esencial para la gestión de una crisis y en la mayoría de los casos un tema de planificación indispensable.

Toda la comunicación formal en relación con una crisis tiene que obtener la aprobación del Equipo Gerencial de Emergencia (EMT).

La Gerencia de Recursos Humanos es la designada como responsable de comunicaciones y en la elaboración y coordinación de la distribución de los mensajes formales internos y externos en cooperación con la Defensa Civil/Cuerpo de Bomberos en Colombia (Organismos de Control y Apoyo el cual integra a Cuerpo Bomberos, Cruz Roja y Policía Nacional).

Todas las comunicaciones dirigidas directamente a los clientes de Panalpina y DAPSA, están a cargo de Marketing y Ventas; sin embargo, Comunicación Corporativas debe asegurar que los mensajes oficiales a los clientes están en línea con el plan de comunicación de crisis global, en caso que aplique.

La Gerencia de Recursos Humanos supervisa la cobertura de los medios de comunicación, mantiene un registro preciso y registra todas las consultas y la cobertura de noticias. Esto permite a Panalpina para evaluar la efectividad del plan de comunicación y revisar si es necesario. Comunicaciones son los principales contactos con los medios de comunicación, agencias reguladoras, el Gobierno y las organizaciones externas a raíz de una declaración de desastre formal.

4.1. Comunicación Interna

Comunicaciones fomenta un flujo eficaz de información y gestión de ayuda para asegurarse de que los empleados son informados.

Los empleados son informados en paralelo a las partes interesadas.

A los empleados de Panalpina y de DAPSA o Bodegas, en Colombia, no se les permite pasar la información a los clientes ni a otras partes interesadas externas. Esto se hace sólo por Marketing & Ventas, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas.

4.1.1. Canales o Herramientas de comunicación

Se utilizará cualquiera de los siguientes canales de comunicación para difundir información relacionada:

- ✓ Medios electrónicos como el e-mail, la k-web o el IMS.
- ✓ Carteleras o tableros informativos.
- ✓ Memorandos y boletines.
- ✓ Reuniones.
- ✓ Posters.
- ✓ Señales y avisos.
- ✓ Redes sociales.

4.2. Comunicaciones Externas

El Equipo Gerencial de Emergencia (EMT) verifica y aprueba toda la información formal a presentar a las partes interesadas externas e informa a los empleados constantemente para asegurarse de que el flujo de información informal, esté bajo control.

a) Comunicado de Prensa

- ✓ Todos los comunicados de prensa dirigidos a los medios de comunicación debido a la crisis serán redactados y enviados por Comunicaciones y aprobados por el Equipo Gerencial de Emergencia (EMT).

b) En declaraciones a los medios de comunicación:

- ✓ Sólo el MD o Delegado pueden comunicarse a nivel local.
- ✓ Sólo el MD o Delegado, se comunican a nivel corporativo.
- ✓ Sólo comunicar hechos reales (todo lo que se comunica tiene que ser verdad, pero no todo lo que es verdad debe ser comunicado).
- ✓ No comprometerse con obligaciones.

Panalpina no comunicará sus aspectos ambientales significativos a menos que éstos sean requeridos por una entidad regulatoria (competente según el tema), por un cliente actual o potencial o la comunidad. En cualquier caso, la decisión de informar sobre dichos aspectos y la forma de hacerlo, deberá ser analizada y avalada por el Gerente de QHSE del país respectivo.

De ser necesario, deberá consultarse al área Jurídica o a quien haga sus veces externamente para valorar el alcance que podría tener esta comunicación.

Todas las comunicaciones externas deben cumplir con los Estándares Corporativos de Imagen Gráfica, el Código de Conducta, la Política de Seguridad y Confidencialidad de la Información.

5. ESTÁNDARES EN EL MANEJO DE LA TECNOLOGÍA

5.1. Objetivo y Alcance

Presentar los procedimientos alternos a la operación normal de los sistemas tecnológicos de Panalpina Colombia, que permitan dar continuidad a los sistemas de información de la compañía en el menor tiempo.

Este Plan de Contingencia aplica para la puesta en marcha de sistemas críticos de información, considerando la plataforma de hardware, software e infraestructura de comunicaciones existentes en Panalpina para el 2016.

Este Plan ha sido elaborado tomando como base eventos que afecten los recursos existentes en Bogotá, donde Colombia actúa como Head Office (oficina principal), y se ubica en el centro de cómputo principal.

Este documento no es un **plan de recuperación de desastres**, el cual debería cubrir los procedimientos para retornar a las funciones normales después de una catástrofe, ni tampoco un **plan de vuelta atrás**, al que se debe recurrir al instalar aplicaciones cuando, al arrancar el nuevo sistema, se detectan problemas.

Los objetivos del Plan de Contingencia en términos de IT Colombia se enfoca en:

- ✓ Disponibilidad de servidores locales de misión crítica.
- ✓ Back-up de información local.
- ✓ Disponibilidad de conectividad hacia los servidores locales y hacia los sistemas de información crítica ubicados en el data center.

NOTA: Panalpina actualmente opera con 6 data center alrededor del mundo, en donde se tienen los respectivos planes de contingencia disponibles únicamente por solicitud formal.

5.2. Responsabilidad

Ejecutar los procedimientos definidos como Plan de Contingencia para garantizar la disponibilidad y continuidad de la infraestructura informática para el 2016.

Revisar cada doce meses el Plan propuesto y hacer los ajustes necesarios de acuerdo con los cambios tecnológicos que hayan ocurrido.

Como amenazas reales se puede encontrar desastres naturales, largos cortes de electricidad, incendios, sabotaje, bombas, los cuales tienen adicionalmente la propiedad de evolucionar.

Este Plan de Contingencia es el conjunto de procedimientos alternos a la operación normal de la empresa, cuya finalidad es la de habilitar el funcionamiento de ésta, aunque alguna de sus funciones deje de operar a causa del incidente bien sea interno o externo a la organización.

Este Plan de Contingencia aporta una lista de acciones como guía para la rápida restauración de las operaciones después de un corte; en él se especifica quién hace qué y cómo, con el fin de:

- ✓ Limitar al máximo la necesidad de tomar decisiones durante el período de recuperación.
- ✓ Volver a suministrar los servicios críticos en el menor tiempo posible.
- ✓ Permitir el suministro de un nivel de servicio aceptable, lo antes posible, reduciendo al máximo su coste económico, estratégico y político.

Este Plan tendrá las instrucciones y procedimientos necesarios para que la función pase a ser soportada por un sistema alternativo, o para que sea cumplida sólo parcialmente.

Los riesgos potenciales a los que está expuesto el sistema de información de la organización se pueden clasificar en:

- ✓ Riesgos de origen accidental (desastres naturales, incendios, inundaciones, averías, perturbaciones electromagnéticas, etc.)
- ✓ Riesgos de origen intencionado (fraudes, sabotajes, actos terroristas, robos, riesgos debidos a la falta de personal especializado, etc.)

Los riesgos en informática son de hardware, software, conocimientos, desastres naturales, datos por modificación, destrucción o divulgación bien sea accidental o intencional.

5.3. Activo IT (Recurso IT)

Cualquier recurso de SW, datos, HW, físico, administrativo, de personal o de comunicaciones dentro de un sistema o actividad de proceso automatizado de datos:

- ✓ Hardware
- ✓ Software
- ✓ Personal: habilidades, conocimientos y procedimientos
- ✓ Activos físicos
- ✓ Activos administrativos
- ✓ Datos e información
- ✓ Equipo de comunicaciones

5.4. Procedimiento Personal IT

Se requiere contar con el apoyo de 2 personas de soporte técnico con conocimientos sobre plataforma Windows (Server 2008, Server 2003, 7 Enterprise y Profesional, Exchange, redes LAN y WAN). Con conocimientos en utilización de productos de oficina, especialmente Outlook.

- ✓ 1 personal de soporte técnico con conocimientos en redes y cableado estructurado
- ✓ 1 persona de soporte en el competente center del área de Windows y comunicaciones (Telefonía IP CISCO y enlace internacionales).

Nota: Véase el Apéndice 1 para la lista de contactos.

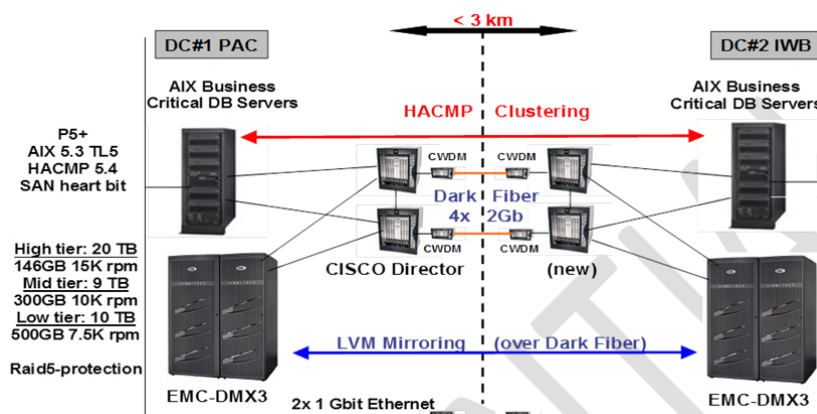
5.5. Procedimiento Hosting y Arquitectura de los Sistemas IT

a) Servidores de aplicativos del Core Business

Panalpina opera actualmente con 6 data center a nivel mundial, la mayoría con socios externos (Co-location).

Todas las aplicaciones corporativas de Panalpina corren en estos data center, en donde se cuenta con un plan de contingencia específico "Disaster Recovery SWorkbook DRW), que contiene los detalles del manejo de riesgo, cobertura y mitigación, backups y procedimientos de recuperación, aseguramiento de la calidad y pruebas, así como inventario de hardware/software y listado de aplicativos.

Estos planes de contingencia regionales estarán disponibles únicamente por solicitud expresa, ya que contienen información confidencial.



b) Solución de BackUp

Back-up se maneja con un sistema totalmente automatizado de IBM Tivoli Storage Manager (TSM) con solución de hardware completamente redundante en cada centro de datos. El sistema de Tivoli Storage Manager consta de los componentes a continuación en el centro de la PAC / IWB doble de datos en Panalpina Colombia y configuraciones similares en los centros de datos regionales:

- ✓ 2 servidores de Tivoli Storage Manager de IBM, instalado en las máquinas P550
- ✓ 2 de IBM TS3500 bibliotecas de cintas, cada una equipada con 12 unidades LTO3 fibra, y un marco de expansión (700 ranuras de cintas disponibles)
- ✓ EMC CX500 2, cada una equipada con ~ 10 TB de discos

A nivel local, se cuenta con un dispositivo de hardware y software para toma de Backup de datos locales, los cuales han venido reduciéndose debido a la centralización de información en el data center, y trabajo offline de datos por parte de usuarios de laptops y desktops.

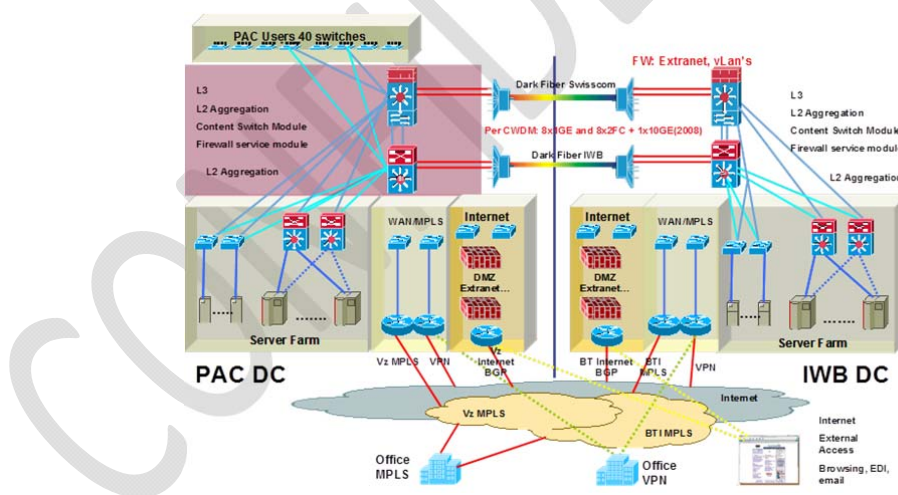
Se cuenta con un procedimiento local para la generación diaria de Backups y almacenamiento de cintas, de datos locales.

5.6. Red

A continuación una descripción general de la estrategia de red corporativa:

- WAN: estrategia de doble proveedor con múltiples enlaces y distribuidos, activo / activo, resistentes hasta el CPE, de conmutación por error y el enrutamiento es dinámico.
- Acceso a Internet: distribuido con proveedores de nivel 1, el funcionamiento de nuestro propio AS BGP con la tabla de enrutamiento completa, conmutación por error y desviación dinámica.
- Servicios de Firewall: cortafuegos se construyen en grupos distribuidos como activo / pasivo con redundancia de la sesión, fail-over es el estado completo (mantiene las sesiones activas).
- Balanceadores de carga: se construyen en grupos distribuidos como activo / pasivo con redundancia de la sesión, fail-over es el estado completo (mantiene las sesiones activas)
- Acceso Proxy: varios servidores proxy http en su lugar, con balanceadores de carga como componentes activos con los controles sanitarios.
- Autenticación, control de acceso, Contabilidad para RAS: varios servidores AAA, con la sincronización de la configuración programada.
- LAN: no hay punto de falla para los componentes de LAN, de doble núcleo L3, L2 de doble núcleo, con conmutación por error, todos los conmutadores de acceso tienen dos enlaces ascendentes.
- RAS: concentrador de acceso múltiple y distribuido.
- Servicios DNS: Los servidores de carga múltiple y equilibrados distribuidos DNS (Windows y AIX) para la resolución de nombres, logran equilibrio con balanceadores de carga y controles de salud.

Ver a continuación el esquema de ejemplo para más detalles:



Localmente, se cuenta con una red doméstica dedicada, con un enlace de datos dedicado para cada uno de los sitios (sucursales) del país.

La salida internacional de cada país cuenta con 2 enlaces internacionales, con proveedores globales, para dar conectividad hacia el data center a cada una de las sucursales del país.

Algunos sitios en cada país cuenta con un enlace local dedicado de Backup.

Ver detalles de cada enlace en el archivo adjunto.

5.7. Recuperación Conexión de Bogota Head Office al Data Center

Si el evento afecta los enlaces de comunicaciones de la oficina principal en Bogota, y el sitio no es apto para instalar usuarios y equipos, se tendrá que reubicar usuarios en BOG-Airport, BOG PA logistics, BOG Zona Franca; distribuidos según lo requerido por el negocio.

Sin embargo, debe tener en cuenta que el enlace con mayor capacidad en la actualidad es el de PA Logistics, por lo tanto, se considera como el sitio alternativo a ser utilizado para recuperar la conexión al data center y darle continuidad al negocio de BOG Head.

Se debe contactar la regional, MMU IT Competence Center – con el área de operaciones y comunicaciones/redes, así como a proveedores de comunicaciones de los enlaces internacionales, Level3 para coordinar la ampliación del canal activo y backup en PA Logistics y con BT Colombia para evaluar opciones alternativas de activación del enlace de BT en ese sitio, dependiendo del tiempo estimado de recuperación del sitio principal BOG Head. La revisión-activación-cambios en los enlaces de datos debe coordinarse con MMU IT CC y el proveedor de comunicaciones.

Se deben instalar equipos activos de red, switches/routers y tender cableado estructurado y de corriente regulada adicional, en el sitio que se designe para ubicación temporal del personal, así como para impresoras que soporten los procesos críticos del negocio, matriciales y laser.

En caso de requerir equipos de impresión multifuncional laser se debe contactar al proveedor LEXCO para coordinar equipos adicionales temporales a instalar en este sitio.

En caso de requerirse equipos de cómputo adicionales en el sitio alternativo, será necesario comprar directamente al fabricante-proveedor Hewlett Packard Colombia según disponibilidad. En sitio se cuenta con algunos Thin Client de contingencia, pero sin monitores.

En caso de requerir impresoras matriciales adicionales en el sitio alternativo, será necesario comprar directamente al fabricante-proveedor EPSON, modelo DFX2190 o 9000, según disponibilidad.

La capacidad utilizada de la UPS actual en PA Logistics es aprox. 30%, por lo tanto, podría soportar el doble de la base actual de equipos de cómputo adicionales en sitio.

6. CONTINUIDAD OPERACIONAL PANALPINA Y BODEGAS

Una comunicación adecuada interna y externa es esencial para la gestión de una crisis y en la mayoría de los casos un tema de planificación indispensable.

Toda la comunicación formal en relación con una crisis tiene que obtener la aprobación del Equipo Gerencial de Emergencia (EMT). Comunicaciones es responsable de la elaboración y coordinación de la distribución de los mensajes formales internos y externos en cooperación con la Defensa Civil en Colombia.

Los objetivos de esta sección son:

- ✓ Reduzca al mínimo las interrupciones del servicio
- ✓ Mantener los compromisos de entrega de carga del cliente tanto como sea posible dentro de las condiciones imperantes (por ejemplo, Re-rutas)
- ✓ Minimizar el impacto en el negocio de los posibles problemas relacionados con él.

- ✓ Involucrar al cliente activamente en las medidas de planificación de continuidad para garantizar una comunicación abierta y libre con respecto a los posibles problemas y soluciones.
- ✓ Esta sección cubre Aéreo, Marítimo, Transporte por carretera y Almacenaje en bodegas.

6.1. OPERACIONES AÉREAS IMPORTACIÓN

COLOMBIA

El Plan de Contingencia entrará en funcionamiento en el evento que la oficina principal o el aeropuerto El Dorado de Bogotá se vean afectados por una situación de seguridad o fenómeno natural que impida su funcionamiento al 100%.

En caso de que la situación se presente en otra ciudad como Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena o Buenaventura se aplicará Plan de contingencia enfocado en Bogotá.

Teniendo en cuenta que nuestras importaciones aéreas se originan principalmente desde: Europa, Miami, Lejano Oriente, México, Brasil.

Generalidades:

- a) Generar comunicación Global a través de la K-web – Operations disruptions, notificando la situación y las indicaciones para el manejo de carga hacia Bogotá. Se realizarán actualizaciones diarias.
- b) Evaluación de la situación:
 - ✓ Validación de las medidas y contingencia adoptada por las autoridades locales y nacionales.
 - ✓ Elaboración de inventario de cargas afectadas
 - ✓ Validación de las alternativas establecidas por los transportistas.
 - ✓ Validación de las cargas con destino diferente a BOG
- c) Verificación de posibles alternativas internas:
 - ✓ Primera Opción: Al aeropuerto de Medellín, por su capacidad y practicidad en los procesos de aduana. Las líneas aéreas que operan vuelos cargueros directo a Medellín actualmente son: TAMPA, CENTURION y LATAM AIRLINES.
 - ✓ Segunda Opción: Al aeropuerto de Cali, por su capacidad y cercanía a la Zona Franca de Palma Seca. La línea aérea que opera vuelo carguero directo a Cali actualmente es TAMPA. Las opciones de Pasajeros son: AVIANCA, AMERICAN AIRLINES y COPA AIRLINES.
 - ✓ Tercera Opción: Aeropuerto de Barranquilla, ya que tiene posibilidades de recibir carguero de TAMPA.
 - ✓ Cuarta opción: Manejo de carga Bimodal desde Gateway autorizado hacia puertos de Cartagena, Buenaventura y Barranquilla.
 - ✓ Quinta opción: Direccionar las cargas con destino BOG a CLO-BAQ-MDE

Proceso para solicitud de cambio de Ruta:

- ✓ Panalpina Bogotá solicitará que las cargas aéreas sean direccionadas a los Gateway de Panamá y de Miami, una vez arribadas a estas estaciones, Panalpina Bogotá revisará y confirmará cual será la ruta alterna y el destino final de cada embarque. Así mismo se enviarán las instrucciones respectivas para cada caso.
- ✓ De requerirse, Panalpina Bogotá solicitará a cada Gateway los cambios de documento de transporte que se requieran.
- ✓ Las cargas pueden ser nacionalizadas en los destinos alternos y posteriormente transportadas a Bogotá.
- ✓ Las cargas serán enviadas a Bogotá en transporte terrestre hacia las bodegas del centro logístico y/o bodegas de los clientes. Para este efecto contamos con el Plan de Contingencia de Transporte Terrestre.
- ✓ Las cargas que lleguen al centro logístico serán distribuidas a bodegas de los clientes según sus requerimientos. Para este efecto contamos con el Plan de Contingencia de transporte urbano.

6.2. OPERACIONES AÉREAS EXPORTACIÓN CARGA GENERAL (GATEWAY)

COLOMBIA

Se debe revisar la prioridad que el cliente tiene con el fin de ofrecer servicio marítimo cumpliendo con el proceso establecido para este tráfico y de ser urgente el embarque ofrecer la opción aérea vía Medellín o Cali, estas oficinas hará las veces de Gateway y se encargará de realizar las gestiones aduaneras pertinentes y la consolidación buscando salidas directas desde cada sucursal al destino final o salidas hacia Panalpina Panamá y Panalpina Gateway Miami AIR.

Panalpina Panamá y Panalpina Gateway Miami AIR actuarán como HUB que se encargarán de hacer las conexiones respectivas de acuerdo con las capacidades que les ofrezcan las diferentes aerolíneas.

Generalidades:

- a) Generar comunicación Global a través de la K-web – Operations disruptions, notificando la situación y las indicaciones para el manejo de carga hacia Bogotá. Se realizaran actualizaciones diarias.
- b) Evaluación de la situación:
 - ✓ Validación de las medidas y contingencia adoptada por las autoridades locales y nacionales.
 - ✓ Elaboración de inventario de cargas afectadas
 - ✓ Validación de las alternativas establecidas por los transportadores.

Revisar las condiciones de los aeropuertos a nivel nacional y establecer las alternativas para operar cargas de exportación.

Customer Service continuará con el contacto hacia el cliente, y también se encargarán de canalizar y controlar las reservas y envío de carga a las diferentes Sucursales en Colombia (MDE, CLO, BAQ), en soporte con Document Processing de Aeropuerto.

- a) A través de la gerencia del departamento se canalizará las prioridades para las diferentes cargas, para lo cual la carga debe ser recibida en Bodega Nacional, con la ayuda del



departamento de seguridad o enviada directamente por cada uno de los clientes a sucursales de Medellín y Cali, previa confirmación de nuestra parte.

- b) Se consolidará por destinos y previa confirmación de espacios en las conexiones respectivas, se emitirán las guías hijas según instrucciones enviadas para cada embarque y/o si se cuenta con sistemas habilitados se ingresara en FOS para que solo sea imprimirlas.
- c) Si se logra la consolidación en DAPSA-Bodega Nacional se enviará la carga hacia Medellín en camiones contratados con nuestros proveedores de transporte terrestre habilitado por la oficina Jurídica, Gerencia de Operaciones y aprobada por Subcontractor Management.
- d) Se enviarán a Medellín y/o sucursal habilitada inicialmente vía e-mail y originales con los vehículos que transportaran la carga, los documentos soportes para la Aduana (factura comercial, lista empaque, mandato, CTS, orden facturación embarques collect), registro de clientes en la policía antinarcóticos existentes en la oficina de análisis Bogotá se contará con un archivo en la siguiente ruta [\(P:\Public\CO-Operations\BOG-Airport\ponal\)](#) y deberá solicitarse al cliente documentos para su radicación en Sala de análisis Medellín, Cali, Barranquilla (Certificado de Existencia y Representación Legal, RUT, Carta de autorización de firmas y cédula del Representante Legal y autorizados).
- e) Los procesos de aduana de los despachos se realizará por medio del sistema MUISCA a través de SIA PROFESIONAL quien deberá coordinar con sus oficinas a nivel nacional incorporando la exportación al sistema directamente en Bogotá. Para los clientes que manejan el proceso de aduana con su propio agente deberán solicitar la coordinación respectiva manteniendo informado a Panalpina.
- f) La sucursal en Colombia encargada de manejar el embarque de exportación culminada la operación deberá subir a –file la guía master, HAWB, copia manifiesto y fotocopia cartas de responsabilidad.
- g) Confirmada la salida de la carga se debe proceder a la facturación del embarque al cliente donde se enviará factura vía e-mail y posteriormente se entregará el original.
- h) SIAP Bogotá se encargará de obtener de la Aduana los DUA (documento único de aduana) y remitirlos a Panalpina Bogotá vía e-mail y posteriormente entregar el original.
- i) Panalpina Bogotá entregará copia de los documentos de transporte y los DUA (documento único de aduana) a los respectivos clientes.
- j) Dependiendo la dificultad para evacuar carga desde Medellín a Panamá y/o Miami, se contempla la posibilidad de armar vuelos chárter desde Medellín hacia Panamá o Miami. El retorno se podría aprovechar para carga de Importación aérea con destino Medellín.

Nota: Para embarques ruteados vía Miami se deberá tener en cuenta el proceso de transmisión AMS, normatividad TSA y demás requisitos vigentes en el país de conexión y destino donde es necesario el control a través de la gerencia del departamento

6.3. OPERACIONES AÉREAS EXPORTACIÓN – PERECEDEROS**COLOMBIA**

Teniendo en cuenta que nuestras exportaciones de flores están principalmente dirigidas hacia: Norte América, Europa y Lejano Oriente; y siendo las flores nuestro principal producto de exportación, con destino hacia los Estados Unidos de Norte América y Europa, se genera un Plan de Contingencia con las facilidades que nos brinda el aeropuerto de Rionegro, (Cuartos fríos y experiencia en el manejo de perecederos) en caso de un siniestro en Bogotá.

Las cargas perecederas originadas en Bogotá hacia Estados Unidos y Europa serán consignadas a los Broker usuales, y como apoyo para las conexiones a Europa y/o Asia se debe solicitar el servicio al Broker que mejor conocimiento y manejo haya demostrado para esta logística. (Tentativamente Tampa cargo Logistic TCL).

Generalidades:

- a) Si el Aeropuerto El Dorado o José María Córdova lo permite se coordinará con Centurión, UPS, Lanco y Avianca la posibilidad de vuelos adicionales o se coordinarán vuelos chárter con Producto Aéreo.
- b) Si el Aeropuerto El Dorado o José María Córdova (RNG) lo permite se explorará con las aerolíneas domésticas la posibilidad de enviar carga a Rionegro para ser conectada a Miami ante la imposibilidad de Vuelos internacionales desde BOG. o Viceversa si es Rionegro el que se encuentra inhabilitado
- c) Medellín y Bogotá como alternativa adicional ofrecerá salidas con los cargueros de AVIANCA, CENTURION y LANCO o en los vuelos de pasajeros de American Airlines.
- d) La carga puede ser recibida en Bodegas del aeropuerto de Bogotá y/o centro de acopio subcontratados en Bogotá bajo el control del departamento de seguridad de Panalpina y despachada hacia Medellín en camiones aislados y/o de temperatura controlada. Para éste evento debemos contar con un proveedor para carga refrigerada. Ver Listado de Proveedores Terrestres. (confirmar con Mauricio Moreno listado de transportadores autorizados).

Local, National, International, Oil & Gas and Logistics Subcontractors				
Transportador	Contacto	Telefono	E - mail	Service
Logística & Servicios Capital	Marcela Ordoñez	(57) 1 4125088	mordonez@lyscapital.net	Local/Nacional
TDM Transportes S.A.S	Jose Antonio Arcos	(57) 1 7429118	jose.arcos@tdm.com.co	Nacional
Tanques y Camiones S.A	Adolfo Gómez	(57) 4 6050000	agomez@tanquesycamiones.com	Nacional
MCT S.A.S	Marisol Robayo	(57) 1 8219082	marisol.robayo@mct.com.co	Local/Nacional/Internacional
Transportes Joalco S.A	Julio Celis	(57) 1 2948484	julio.celis@transjoalco.com.co	Nacional
Transportes Sarvi Ltda.	Sandra Forigua	(57) 1 4112661	sforigua@sarvi.com.co	Nacional
Servientrega	Joanni Velandia	(57) 1 4398900	joanni.velandia@servientrega.com	Local/Nacional
Fracor	Edith Caraballo	(57) 1 4232585	ecaraballop@tcc.com.co	Nacional
Proveedor y Secarga S.A (Aldia)	Oscar Coronado	(57) 1 4221300	oscar.coronado@aldialogistica.com	Internacional
Imbocar	Diana Sanchez	(57) 4 4442888	diana.sanchez@imbocar.com.co	Local
Conaltra S.A	Carlos Chavez	(57) 1 2948251	carlos.chavez@conaltra.com	Nacional
Invertrac S.A	Mauricio Camacho	(57) 1 7437550	mauricio.camacho@invertracsa.com.co	Nacional
Transportes Velasquez S.A	Monica Velasquez	(57) 1 4101001	operaciones@transportesvelasquezsa.com	Local
Transportadora Comercial Col	Nubia Rios	(57) 1 4232585	nmrios@tcc.com.co	Local/Nacional
Colocar Logística & Carga	Armando Castañeda	(57) 1 7442956	mercadeo@c-logistica.com	Local
Transportes Montejo Ltda.	Alfonso Forero	(57) 1 5116080	gerente.comercial@transportesmontejo.com	Nacional

- e) Los cultivos pueden tomar la alternativa de despachar directamente la flor hacia el aeropuerto de Medellín o hacia Bogotá
- f) Panalpina Medellín/Bogotá consolidará por consignatarios o por destinos.
- g) Se enviarán a Rionegro desde Bogotá o viceversa los documentos soportes para aduana (certificados de Origen y Fitosanitarios), para las conexiones a EU.
- h) Los documentos soporte para la Aduana (Muisca) deberán ser presentados a la Aduana de Medellín/Bogotá para poder autorizar la salida desde esta ciudad.
- i) Panalpina Medellín se encargará de enviar copias de los manifiestos de carga para obtener ante la Aduana de Bogotá los Cierres.
- j) Panalpina Bogotá entregará copia de los documentos de transporte y los documentos de exportación a los respectivos clientes.

6.4. TRANSPORTE URBANO**COLOMBIA**

Para Carga de Exportación, podemos ofrecer un servicio de recogida en las bodegas de los clientes, utilizando a Bodega Nacional como un centro de consolidación y/o Bodega habilitada en caso de no contar con acceso a Bodega Nacional, estableciendo rutas, horarios de recogida y tipo de camiones y seguridad.

- a) Para carga aérea en donde el aeropuerto de Bogotá está cerrado, contamos con los transportadores nacionales, para movilizar la carga desde Bodega Nacional, por vía terrestre con las rutas sugeridas por el transportador previo visto bueno del Dpto. de seguridad hacia los aeropuertos habilitados para su respectivo embarque hacia el exterior.
- b) Para carga Marítima, contamos con transportadores terrestres que la recogen en bodegas del cliente, Bodega Nacional y/o Bodega habilitada en caso de no contar con acceso a Bodega Nacional y la movilizan hacia los puertos de Buenaventura, Cartagena y Barranquilla, con las rutas sugeridas por el transportador previo visto bueno del Dpto. de seguridad.
- c) Customer Service deberá informar el manejo para clientes con instrucciones especiales en el proceso de cargue.

Nota: Todos estos transportadores tienen servicio de escolta

6.5. OPERACIONES MARÍTIMAS IMPORTACIÓN**COLOMBIA**

- a) Generar comunicación Global a través de la K-web – Operations disruptions, notificando la situación y las indicaciones para el manejo de carga hacia puertos Colombianos. Se realizarán actualizaciones diarias.
- b) Evaluación de la situación:
 - ✓ Validación de las medidas y contingencias adoptadas por las autoridades locales y nacionales.
 - ✓ Elaboración de inventario de cargas afectadas
 - ✓ Validación de las alternativas establecidas por los transportadores.
 - ✓ Verificación del status actual de cada motonave y su routing
- c) Verificación de posibles alternativas internas

Rutas alternas:

- a) Primera Opción: Re-direccionamiento de las cargas a otros puertos nacionales que se encuentren habilitados.
 - ✓ Cargas con destino Cartagena: Santa Marta, Barranquilla, Buenaventura
 - ✓ Cargas con destino Buenaventura: Cartagena, Santa Marta, Barranquilla.
- b) Segunda Opción: Re-direccionamiento de las cargas a otros puertos internacionales:
 - ✓ Cargas con destino Cartagena: Panamá (Puerto en el Atlántico)
 - ✓ Cargas con destino Buenaventura: Guayaquil (Ecuador), Callao (Perú).

Proceso para solicitud de cambio de Ruta:

- a) Identificar el puerto alternativo.
- b) Si el puerto alternativo es un puerto Colombiano:
 - ✓ Se solicitan las correcciones y/o correcciones que sean necesarias en los documentos de transporte MBL y HBL.
 - ✓ Para esta alternativa, la carga podrá ser: nacionalizada en puerto o transportada en modalidades OTM o DTA hacia el interior.
- c) Si el puerto alternativo es internacional:
 - ✓ Verificar viabilidad del manejo del proceso bimodal y de la figura en DTAI en el país del puerto alternativo y con la aduana Colombiana por la cual vaya ingresar la mercancía.
 - ✓ Validación de alternativas terrestres: cotización de servicios DTAI, tiempos, requisitos, verificación de tema devolución de contenedor vacío. Esto con el fin de proponer la alternativa al cliente.
 - ✓ Solicitud de cambio y/o correcciones necesarias a los documentos de transporte MBL y HBL.

Nota: se debe revisar con IT la posibilidad de habilitar un computador en el puerto o en las oficinas del interior con acceso a internet para la radicación de los embarques ante el sistema de la Aduana.

6.6. OPERACIONES MARÍTIMAS EXPORTACIÓN**COLOMBIA**

Se evaluará el estado en cada puerto, con el fin de definir el desvío de las cargas al puerto habilitado, teniendo en cuenta que es necesario obtener itinerarios y tarifas las cuales deben ser notificadas al cliente por parte del área comercial.

Generalidades:

- a) Generar comunicación Global a través de la K-web – Operations instructions, notificando la situación y las restricciones para el manejo de exportaciones marítimas desde puertos Colombianos, actualizando la información según se requiera.
- b) Evaluación de la situación:
 - ✓ Validaciones de las medidas y contingencia adoptadas por las autoridades locales y nacionales.
 - ✓ Elaboración de inventario de cargas afectadas.
 - ✓ Validación de las alternativas establecidas por los transportistas.
 - ✓ Verificación con las navieras de las cancelaciones o recaladas por cada puerto.
- c) Verificación de posibles alternativas internas.

Rutas alternas:

- a) Primera Opción: Re-direccionamiento de las cargas a otros puertos nacionales que se encuentren habilitados.
 - ✓ Cargas con salida por Cartagena: Santa Marta, Barranquilla, Buenaventura (según itinerarios alternos de las navieras)
 - ✓ Cargas con salida por Buenaventura: Cartagena, Santa Marta, Barranquilla. (Según itinerarios alternos de las navieras)

- b) Segunda Opción: Re-direccionamiento de las cargas para salida/embarque por otros puertos internacionales:
- ✓ Cargas con salida por Cartagena: No se tiene actualmente.
 - ✓ Cargas con salida por Buenaventura: gestionar cruce de frontera en Ipiales – Tulcán, como carga en tránsito DTAI -para embarcar por Guayaquil (Ecuador).

Proceso para solicitud de cambio de Ruta:

- a) Identificar el puerto alterno.
- b) Si el puerto alterno es un puerto Colombiano:
- ✓ Se validan tarifas con la naviera y se notifica al cliente.
 - ✓ Se debe validar que el cliente cuente con los poderes pertinentes por el puerto alterno.
- c) Si el puerto alterno es internacional:
- ✓ Verificar viabilidad del manejo del proceso bi-modal y de la figura en DTAI en el país del puerto alterno.
 - ✓ Validación de alternativas terrestres: cotización de servicios DTAI, tiempos, requisitos, con el fin de proponer la alternativa al cliente.

6.7. TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA**COLOMBIA****Para Cargas de Importaciones**

Cierre / bloqueo vías de acceso entre la Costa Atlántica y el interior.

- a) Ante cualquier eventualidad en la vía del Magdalena Medio se puede tomar como vías alternas la de Medellín o la de Bucaramanga:
- ✓ Vía Medellín (en caso de estar cerrada la vía del Magdalena Medio)
Ruta: Cartagena, La Florida, San Onofre, Sampues, Planeta Rica, Puerto Bélgica, Yarumal, Hatillo, Marinilla, Dorada, Alto del Trigo, Cartagenita, Bogotá.
Distancia: 1081 KM
 - ✓ Vía Bucaramanga (en caso de estar cerrada la vía por Medellín)
Ruta: Cartagena, La Florida, San Juan, Nueva Granada, Bosconia, Curumaní, Aguachica, San Alberto, El Playón, Bucaramanga, San Gil, Oiba, Barbosa, Tunja, Villapinzon, Tocancipá, Bogotá.
Distancia: 1107 KM
- b) Desvío de la carga por Buenaventura (trasbordo en Panamá):
- Tener en cuenta que si son textiles no se pueden traer contenedores vía PTY. Ante alguna eventualidad se debe solicitar a quien corresponda una solución de la aduana que levante las restricciones.
- ✓ Descargar los contenedores en los puertos de Colón o Balboa en Panamá.
 - ✓ Llevar a cabo el vaciado de los contenedores.
 - ✓ Llevar a cabo el llenado de los contenedores de la naviera que llevará la carga a Buenaventura.

- ✓ Transporte terrestre del contenedor al puerto de Manzanillo en Panamá.
 - ✓ Embarque y transporte hacia Buenaventura.
 - c) Transito Aduanero/Cabotaje aéreo desde Barranquilla al interior
 - ✓ Llevar a cabo el vaciado del contenedor en puerto.
 - ✓ Tramitar ante la DIAN el Transito Aduanero/cabotaje aéreo a Bogotá.
 - ✓ Trasladar la carga al aeropuerto Ernesto Cortissoz.
 - ✓ Transporte aéreo a Bogotá
 - d) Nacionalización de mercancías en puerto y transporte al interior vía aérea (Barranquilla).
 - ✓ Llevar a cabo el proceso de nacionalización de la mercancía en el puerto.
 - ✓ Trasladar la carga al aeropuerto Ernesto Cortissoz.
 - ✓ Transporte aéreo a Bogotá.
 - e) Transporte de mercancías vía fluvial a Puerto Berrío y posterior movimiento vía terrestre al interior (Barranquilla).
 - ✓ Llevar a cabo el proceso de nacionalización de la mercancía en puerto.
 - ✓ Embarcarla por vía fluvial a Puerto Berrío en Antioquia.
 - ✓ Transporte terrestre a Bogotá vía Medellín.
 - f) Cambio de modalidad de transporte en Miami (de marítimo a aéreo).
 - ✓ Llevar a cabo el vaciado del contenedor.
 - ✓ Trasladar la carga al aeropuerto.
 - ✓ Transporte aéreo a Bogotá.
- Cierre / bloqueo vías de acceso entre Buenaventura y el interior.
- a) Ante cualquier eventualidad en la vía por La Línea se puede tomar como vía alterna la de Manizales
 - ✓ Vía Manizales (en caso de estar cerrada la vía por La Línea)
Ruta: Buenaventura, Bajo Calima, Buga, Uribe, Cartago, Pereira, Manizales, Mariquita, Alto del Trigo, Cartagenita, Bogotá
Distancia: 622 KM
 - b) Desvío de la carga por Cartagena – Barranquilla (trasbordo en Panamá).
 - ✓ Descargar los contenedores en el puerto de Manzanillo en Panamá.
 - ✓ Llevar a cabo el vaciado de los contenedores.
 - ✓ Llevar a cabo el llenado de los contenedores de la naviera que llevará la carga a Cartagena o Barranquilla.
 - ✓ Transporte terrestre del contenedor a los puertos de Colón o Balboa en Panamá.
 - ✓ Embarque y transporte hacia Cartagena o Barranquilla.
 - c) Nacionalización de mercancías en puerto y transporte al interior vía aérea desde Cali.
 - ✓ Llevar a cabo el proceso de nacionalización de la mercancía en el puerto.
 - ✓ Trasladar la carga por tierra al aeropuerto en Cali.
 - ✓ Transporte aéreo a Bogotá.

Para Cargas Exportaciones

Cierre / bloqueo vías de acceso entre el interior y la Costa Atlántica

- a) Ante cualquier eventualidad en la vía del Magdalena Medio se puede tomar como vías alternas la de Medellín o la de Bucaramanga:

- ✓ Vía Medellín (en caso de estar cerrada la vía del Magdalena Medio)
Ruta: Bogotá, cartagenita, Alto del trigo, Dorada, Marinilla, Hatillo, Yarumal, Puerto Belgica, Planeta Rica, Sampues; San Onofre, La Florida, Cartagena
Distancia: 1081 KM
- ✓ Vía Bucaramanga (en caso de estar cerrada la vía por Medellín)
Ruta: Bogotá, tocancipá, villapinzón, Tunja, Barbosa, Oiba, San Gil, Bucaramanga, El playón, San Alberto, Aguachica, Curumaní, Bosconia, Nueva Granada, San Juan, La Florida, Cartagena.
Distancia: 1107 KM
- b) Transportar por vía aérea la carga hacia el puerto y posteriormente embarcarla por vía marítima.
 - ✓ Transporte aéreo de la carga Bogotá – Barranquilla.
 - ✓ Traslado terrestre desde el aeropuerto Rafael Núñez al puerto de Barranquilla.
 - ✓ Embarque de la carga vía marítima.
- c) Transportar por vía terrestre la carga hasta Pto. Berrío y posteriormente por vía fluvial hasta Barranquilla.
 - ✓ Transporte terrestre hacia Puerto Berrío vía Medellín.
 - ✓ Embarcarla por vía fluvial al puerto de Barranquilla.
 - ✓ Embarcar vía marítima.
- Cierre / bloqueo vías de acceso entre el interior y Buenaventura.
 - a) Ante cualquier eventualidad en la vía por La Línea se puede tomar como vía alterna la de Manizales
 - ✓ Vía Manizales (en caso de estar cerrada la vía por La Línea)
Ruta: Bogotá, Cartagenita, Alto del Trigo, Mariquita, Manizales, Pereira, Cartago, Uribe, Buga, Bajo Calima, Buenaventura. Distancia: 622 KM
 - b) Transportar por vía aérea la carga hacia Cali teniendo en cuenta las alternativas existentes en avión pasajeros y/o carguero. Posteriormente por tierra hasta Buenaventura y finalmente embarcarla por vía marítima.
 - ✓ Trasportar la carga de Bogotá a Cali vía aérea.
 - ✓ Traslado por tierra al puerto de Buenaventura.
 - ✓ Tener como alternativa la carretera antigua CLO-BUN-CLO esta se encuentra en obras de acondicionamiento y la parte de orden público está bajo control.
 - ✓ Realizar el despacho aduanero.
 - ✓ Llenado del contenedor.
 - ✓ Transporte por vía marítima a destino final.
- Cierre / bloqueo de los puertos de la Costa Atlántica.
 - a) Transportar la carga en DTAI a algún puerto Venezolano y posteriormente embarcarla por vía marítima.
- Cierre / bloqueo del puerto de Buenaventura.
 - a) Transportar la carga en DTA a algún puerto Ecuatoriano y posteriormente embarcarla por vía marítima.
 - b) Trasportar la carga vía terrestres a puerto de Cartagena/Barranquilla o Cartagena



6.8. BODEGAS

COLOMBIA

Establecer procedimientos que permitan continuar con el funcionamiento normal de DAPSA en el evento que se vea afectada por algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.

Se identificaron los siguientes elementos y funciones de nuestra empresa que podrían ser críticos ante una eventualidad o desastre y se plantean las correspondientes alternativas de solución:

Infraestructura

DAPSA Fontibón Ubicada en la Diagonal 24C No. 96B 65 con un área cubierta de almacenamiento de 6746,40 m² y un área habilitada como Deposito Aduanero de 2946,40 m².

Panalpina Logistics ubicada en la Calle 17 A No 69 B 73 con un Area cubierta de almacenamiento de 10.000 m² y una Area habilitada como Deposito Aduanero de 1000 m².

En zona franca Bogotá y Zona Franca Cartagena trabajamos como usuarios industriales a través de Alianza Estratégica con el grupo Distri como usuario industrial y de servicios (Distriservices) y como usuario comercial (Districargo).

Distriservices.

Contacto: John Buritica, Gerente Ejecutivo RC

Cel 3107792479

Tel 5897501 ext 307

Dirección Cra. 106 # 15-25 Manzana 9 Bodega 4

Las bodegas de MDE están ubicadas en Cra 45A # 60-39, Local Ind. 121, Complejo Ind. Alcántara – Itagüi. Cuenta con 4000m de almacenaje distribuidos en un área para depósito aduanero por 2128,10 m² y Patios habilitados por 2102,88 m².

En CLO, se tiene convenio con Servicomex como Usuario Industrial de Bienes y Servicios en Zona Franca del Pacífico:

Contacto: Carlos Lopera – Gerente General

Andres Franco – Gerente de Logística

Tel: 2801010 de Cali Ext 108

Cel: 311 6340260.

Tel. 4891060 Ext. 1034

Cel. 312 2959748 y 314 6008888

CONSIMEX: Deposito aduanero

Contacto: Myriam Herrera

Tel. 4494668/69

Alarmas

Nuestras bodegas cuentan con sistema de circuito cerrado de televisión, detectores de movimiento, de humo, inundación y sistemas de prevención de incendios, los cuales en caso de

presentarse una alarma se conectarán inmediatamente a nuestra Central de seguridad y a la central de alarmas de Security System quienes harán enlace de inmediato al comando de Policía o bomberos más cercano. Estamos inscritos al frente de seguridad de Montevideo y Fontibón para poder brindar una reacción inmediata en caso de requerimiento.

Energía

Los cortes de energía que puedan presentarse por hechos fortuitos o cortes programados, se suplen con plantas eléctricas en todas las bodegas en zona aduanera contamos con una de 100 KVA, tenemos también con UPS de 60 KVA y otra de 18 KVA para el centro de cómputo. En Bodega Nacional se tiene una planta de 50 KVA con una UPS de 18 KVA y en Zona Franca se cuenta con una de 10 KVA para parte del sistema de iluminación.

En el área de Panalpina Logistics contamos con una planta eléctrica de 54 KVA y una UPS de 18 KVA que también serían soporte de la operación.

La persona contacto en caso de este tipo de problemas será: Gerencia Administrativa ext. 1192

Comunicaciones

Nuestras comunicaciones no presentan mayores riesgos ya que los servidores principales para Colombia están ubicados estratégicamente en diferentes sitios de nuestras bodegas, las comunicaciones para los sistemas corporativos se hacen a través de dos canales, cada uno con un proveedor diferente y concurrente.

El sistema MUISCA de la DIAN se comunica a través de un canal dedicado dado por un proveedor de servicio nacional en caso de caerse, las estaciones tienen conexión telefónica al PBX de la DIAN como Plan de Contingencia.

Para comunicación interna tenemos servicios alternos en caso de que alguno falle tales como:

Panalpina Logistics

- ✓ PBX (líneas telefónicas): Primario con 30 canales
- ✓ Celulares : 25 unidades

DAPSA Fontibón y Bodega Nacional

- ✓ PBX (líneas telefónicas): 3 Primarios 30 canales cada uno y E1
- ✓ Celulares: 11 unidades

Zona Franca

- ✓ PBX (líneas telefónicas) : Primario 30 canales
- ✓ Celulares: 7 unidades

Sucursal de Medellín

- ✓ PBX (líneas telefónicas): Primario 30 canales
- ✓ Celulares: 3 unidades

Mercancías

Ocurrido el siniestro las mercancías deberán ser trasladadas según correspondan, nacional o de zona aduanera, a la bodega respectiva, para esto se avisará al departamento de Customer

Service Importaciones para que de la adecuada instrucción al exterior y se pueda recibir la carga sin problema alguno.

Para las cargas de zona franca, éstas deben ser trasladadas entre los diferentes usuarios de la misma zona franco o entre zonas francas siempre y cuando se cambie de usuario industrial a usuario industrial y de igual forma en usuarios comerciales.

De igual forma se avisará a la DIAN División Administración Especial de Aduanas de Comercio Exterior quienes autorizarán el recibo de las mercancías en el otro depósito que corresponda.

Recursos

Para realizar el traslado de mercancías desde cualquiera de nuestras bodegas se utilizarán las compañías de transporte que estén debidamente homologadas como proveedores de servicio de Panalpina.

Bodegas Alternas

En caso de que la emergencia requiera traslado inmediato de las mercancías hacia otras bodegas utilizaremos las instalaciones de Panalpina Logistics, las instalaciones de Consimex, Distriservices o Panalpina Zona franca con las cuales tenemos convenios, o en su lugar las instalaciones que indique la Administración de Aduana de Bogotá.

Seguridad

El tema de seguridad estaría a cargo de CONTROLAR quienes en conjunto con el Jefe de Seguridad de Panalpina se coordinan los servicios de escoltas y acompañamientos.

CONTROLAR

Persona Contacto: Guillermo Rueda Plata

Cargo: Gerente General

Teléfono: 4225001

PANALPINA

Cargo: Gerente de seguridad

Teléfono: 4011153

INFORMÁTICA

El soporte informático estará a cargo de nuestro departamento de IT en cabeza de Nydia Villamil teléfono 4011150, quien según el caso determinará en qué forma se trabajará de acuerdo a los recursos existentes.

BODEGA	LAPTOPS	PC's	THIN CLIENTS
DAPSA	5	7	2
BODEGA NACIONAL	2	14	9
PA LOGISTICS	1	20	3
PA ZONA FRANCA	-	26	10
PA MEDELLÍN	-	6	2

Dispositivos de captura de datos 25 lectores de código de barras.

Sistema Informático Aduanero

En el funcionamiento normal del depósito aduanero utilizamos el sistema informático, MUISCA, Sistema de Información y Gestión Aduanera, que está conectado con la DIAN y mediante el cual podemos ingresar toda la información pertinente a la carga consignada a nuestros depósitos para que sea nacionalizada. Este sistema está disponible en las dos bodegas que tienen Zona Aduanera.

En caso de alguna eventualidad el MUISCA podrá ser operado también desde los CESAS, Centro de Servicios Aduaneros

Aeropuerto

Teléfonos: 5477127 - 5477116 - 5477134

Horario de atención: 24 horas

Aduana Av. 68

Teléfonos: 2614894 - 2612712

Horario de atención: Horas de oficina.

Sistemas de Control Interno

En nuestras bodegas Panalpina Logistics y Bodega Nacional contamos con los siguientes sistemas:

En caso de un problema con el funcionamiento de alguno de ellos el departamento de Informática será el responsable de llevar a cabo el Plan de Contingencia y dado el caso se utilizarían los equipos de alguna de las 3 bodegas para el caso de acceso al WMS de Panalpina.

En caso de requerir soporte en el sistema IBM (PASS) se puede acudir a:

Persona Contacto: Clara Velazco

Teléfono: 6281233

En caso de requerir soporte en el sistema Lenovo (SAP) se puede acudir a:

Persona contacto: Patricio Romeo

Teléfono: 321 374 0222

En caso de requerir soporte en el sistema Henkel (SAP se puede acudir a:

Persona contacto: Carlos Ramirez

Teléfono: 3125183999

En el proceso de regularización de la información se tomarán todas las medidas necesarias para tener la base de datos actualizada, se organizará el personal en equipos con la finalidad de alimentar el sistema dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el incidente.

Recuperación de Información

En caso de pérdida de información tanto de correo electrónico como de otros archivos, contamos con un back up que se realiza diariamente por nuestro departamento de sistemas, esta información puede ser recuperada desde cualquier servidor.

Maquinaria y Equipo



En el caso del montacargas operamos con 7 eléctricas y 5 de combustible. Estas máquinas diariamente tienen un riguroso chequeo por parte del operador, adicionalmente contamos con un servicio de mantenimiento preventivo y alquiler de equipo por parte del proveedor, quienes en caso de una eventualidad nos apoyará en la labor.

UNIMAQ

Contacto: Carolina Sanchez

Teléfono: 262 7666 Celular: 310 790 2261

E-mail: carolinas@unimaq.com

ALMATEC / CARVAJAL SA

Contacto Lisimaco Gutierrez

Teléfono: 429 7470 Extensión 12613 / 12615

Celular: 317 656 6019

E- mail: lisimaco.gutierrez@carvajal.com

Equipos: Montacargas eléctricos de máximo 1800 Kg. A gasolina desde 2 Toneladas hasta 7 Ton
En caso de requerir alquiler de montacargas podemos recurrir también a los proveedores habilitados como proveedores de Panalpina de acuerdo al listado anexo.

6.9. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para identificar los potenciales riesgos y escenarios de una crisis, hay algunas Fuentes que deben ser consideradas y monitoreadas:

- a) Noticias diarias locales de cada país (Radio, TV, Internet)
- b) Páginas web **COLOMBIA**
 - ✓ Sistema de Información para la Gestión de Riesgos y Atención de Emergencias-SIRE: www.sire.gov.co
 - ✓ Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres: www.sigpad.gov.co
 - ✓ Instituto Geografico Agustin Codazzi: www.igac.gov.co
 - ✓ Sistema de Información para la Gestión del Riesgo y el Manejo de Emergencias y Desastres: www.sigarmed.org
 - ✓ Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales: www.icde.org.co
 - ✓ Sistema de Información Ambiental de Colombia: www.siac.gov.co
 - ✓ Instituto de Meteorología, Hidrología y Estudios Ambientales: <http://institucional.ideam.gov.co>

7. NOTIFICACION DE INCIDENTES QUE AFECTAN LAS INSTALACIONES

Las etapas que deben tomarse en cuenta en cualquier tipo de situación que afecte la continuidad de las operaciones de Panalpina en Colombia, debe incluir como mínimo:

Etapas	Acciones
1	Identificar la crisis y evaluar la exposición al riesgo
2	Establecer el Equipo de Manejo de Emergencias / Emergency Management Team (EMT)
3	Implementar Plan de Emergencias y el Plan de Contingencia
4	Evaluación continua de la situación y ajuste del Plan de Respuesta a las Crisis (CRP), si es necesario
5	Evaluación final del manejo de crisis y establecer la recomendación(s) para la mejora
6	Disolver Equipo de Manejo de Emergencias

7.1. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

En horas laborales:

Después de la observación o la notificación de una situación potencialmente grave durante las horas de trabajo en una Unidad de Negocio / Almacén, asegurar que el personal en el sitio han aprobado los procedimientos estándar de emergencia y evacuación en su caso y notificar al Coordinador de Respuesta Local (LRC).

En horas no laborales:

Equipo de Respuesta Local (LRT) debe comunicarse con el Coordinador de Respuesta Local (LRC).

7.2. PROVEER EL ESTATUS AL EQUIPO GERENCIAL DE EMERGENCIA (EMT)

El Coordinador de Respuesta Local (LRC) se pondrá en contacto con el Equipo Gerencial De Emergencia (EMT) y proporcionar la siguiente información cuando alguna de las siguientes condiciones se presente: (**Nota:** Ver Apéndice 1 para la lista de contactos)

- ✓ Cinco o más instalaciones se han reducido al mismo tiempo durante cinco horas o más.
- ✓ Cualquier problema en cualquier lugar que pueda causar la condición anterior de estar presente o no hay muchos indicios de que la condición anterior está a punto de ocurrir.

El Coordinador de Respuesta Local (LRC) proporcionará la siguiente información:

- ✓ Ubicación de los desastres.
- ✓ El tipo de desastre (por ejemplo, incendio, huracán, inundación).
- ✓ Resumir el daño (por ejemplo, mínimo, una gran destrucción, en total).



- ✓ Comando de Emergencia ubicación del Centro y el número de teléfono de contacto, un lugar de reunión que es cercana a la situación, pero lejos de la escena del desastre.
- ✓ Un marco de tiempo estimado de cuando un grupo de evaluación de daños se puede entrar en la instalación, si es posible.

Equipo Gerencial De Emergencia (EMT) se pondrá en contacto con Comunicaciones Corporativas y e informará sobre el desastre que se ha producido.

7.3. DECIDIR LAS ACCIONES A TOMAR

Con base en la información obtenida, la Equipo Gerencial de Emergencia (EMT) decide con Coordinador de Respuesta Local (LRC) cómo responder al evento: reparación / reconstrucción de sitio existente (s) con el personal del lugar, o mudarse a una nueva instalación.

CONFIDENTIAL

8. PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA CUANDO SE AFECTAN LAS INSTALACIONES DE PANALPINA S.A. Y DAPSA.

Nota: Cualquier persona que no sea reconocido por el Equipo de Respuesta de Emergencia deberá notificarse al personal de seguridad.

En el caso de cualquier situación donde el acceso a la unidad / almacén sea negado, el personal deberá reportarse a las ubicaciones alternativas.

COLOMBIA

Los lugares primarios y secundarios (alternos) se enumeran a continuación:

CLO:

Lugares de trabajo alternativo: De acuerdo con lo establecido por Servicomex (régimen Franco) y Consimex, dependiendo los depósitos habilitados por la Aduana.

CTG:

Lugares de trabajo alternativo 1: Agencia de Aduanas Profesional S.A. SIAP Nivel 1 Cartagena – Colombia. Centro Logístico B.L.O.C PORT Sector Bellavista vía mamonal No. 7C-39, Oficinas 15, 16 y 17 frente al Terminal de Contenedores de Contecar.

Tel: +57 (5) 6673163 - 6679026 – 6674276

Fax: +57 (5) 6570561

Lugares de trabajo alternativo 2: Veconinter. Cartagena -Colombia

Manga Calle 25 No. 24A-16

Edificio Twins Bay, Torre Bancolombia, piso 15, Oficina 1502 y 1503

Tel: +57 (5) 6601569

Fax: +57 (5) 6601399

DAPSA BOG:

Lugares de trabajo alternativo 1: DAPSA FONTIBON Diagonal 24C No. 96B 65

Trate de ponerse en contacto con su supervisor inmediato a través del teléfono.

Lugares de trabajo alternativo 2: PANALPINA LOGISTICS Calle 17ª No. 69B 73

Trate de ponerse en contacto con su supervisor inmediato a través del teléfono.

Lugares de trabajo alternativo 3: DAPSA MEDELLIN Carrera 45A # 60-39, Local Ind. 121, Complejo Ind. Alcántara – Itagüí

Trate de ponerse en contacto con su supervisor inmediato a través del teléfono.

8.1. SEGURIDAD FISICA

El vigilante debe conocer perfectamente las instalaciones de la Empresa. Tener perfecto conocimiento de la totalidad de los riegos, generales y particulares, que presenten los diversos sectores, y el movimiento general de los mismos. Resulta de fundamental importancia para todo el personal de Seguridad.

El Vigilante a cargo del Puesto de Monitores (CCTV) deberá tener en cuenta las siguientes consignas:

- ✓ Conocer a fondo todos los sistemas de protección, sus características y su funcionamiento.
- ✓ Procurar que estos sistemas se encuentren siempre en buen estado y funcionando.
- ✓ El equipo de CCTV debe estar en constante funcionamiento y enfocadas las cámaras sobre los objetivos a vigilar, transmitiendo permanentemente al centro de control.
- ✓ Informar de inmediato a su Superior sobre todo desperfecto en los sistemas de protección.

Para el caso de Panalpina Quito, el proveedor de servicio de seguridad física contratado por la empresa, custodia la integridad de las instalaciones mediante rondas nocturnas. La estación de Panalpina Guayaquil dispone de servicio de seguridad general para todo el Centro de Convenciones.

Las instalaciones de Quito y Guayaquil son controladas a través de CCTV a cargo de QHSE-S; y, monitoreadas electrónicamente a través de proveedores contratados.

8.1.1. Acciones Especiales.

Todo Vigilante debe estar preparado para actuar sobre las causas que pueden provocar un siniestro. En el caso concreto de un foco de incendio, el mismo deberá proceder de la siguiente manera:

- ✓ Dar una oportuna alarma de emergencia.
- ✓ Intervenir con acciones directas y rápidas, como corte de energía eléctrica, llave de paso de gas, etc.
- ✓ Identificar y aislar el material inflamable.
- ✓ Combatir el fuego desde su descubrimiento, utilizando los medios de primera intervención hasta que lleguen refuerzos.
- ✓ Prestar los primeros auxilios a personas accidentadas o que precisen atención urgente.

8.2. SITUACIONES ESPECIALES

Los riesgos se han clasificado en función del origen humano derivado de las actividades antisociales, éstos nos determinarán las amenazas y las medidas de protección posteriores. Los más frecuentes son:

- ✓ Robo o Hurto (materiales, equipos, valores, dinero) Incendio (conatos de fuego)
- ✓ Intrusión (personas no deseadas y/o no autorizadas)
- ✓ Vandalismo (daños materiales, cortes de servicio o de producción)
- ✓ Sabotaje (por distintos medios)

El análisis de riesgo se hace sobre la base de la medición de su frecuencia e intensidad, cuyo resultado es la evaluación de los riesgos reales de la problemática de cada empresa.

Cada sucursal de Panalpina en Colombia, cuentan con:

- ✓ Security Risk Assessment
- ✓ Análisis de Vulnerabilidad dentro del Plan de Emergencias y Evacuación,
- ✓ Identificación de Peligros y Riesgos (PAC-FOR-086)

Sobre las cuales se basa la identificación de los factores por los cuales se podrían presentar posibles interrupciones de la operación de la compañía. Basándose en cada experiencia, información recopilada y la observación permanente, se realiza una evaluación de esos riesgos agrupando los bienes objetos de daños en una clasificación determinada.

8.3. SITUACIONES DE EMERGENCIA

8.3.1. Clasificación de la Emergencia.

El nivel de gravedad que reviste la situación de emergencia es el determinante de la siguiente clasificación:

- ✓ Conato de Emergencia: Es el accidente que puede ser controlado de forma sencilla y rápida por el personal, con los medios de protección local, dependencia o sector.
- ✓ Emergencia Parcial: Es el accidente que para ser controlado requiere la actuación de los equipos especiales de emergencia del sector.
- ✓ Emergencia General: Es el accidente que precisa de la actuación de todos los equipos y medios de protección del Establecimiento, y la ayuda externa de servicios especializados, la Emergencia General supone como mínimo la evacuación de las personas de determinados sectores.

El tipo de emergencia de la que se trate, determinara el nivel de actuación en cada uno de los estadios que presenta una situación de emergencia.

8.3.2. Estadios de una Situación de Emergencia

- a) Alerta: Ante la detección de una posible situación de emergencia o riesgo, debe tomar las medidas preventivas correspondientes, según se indica para cada caso, informando de ésta a todo el personal, empezando por sus Superiores y el resto de los Vigilantes.
- b) Alarma: Momento en que se declara la emergencia. Es cuando se deben tomar medidas rápidas y precisas, poniendo en práctica la capacitación y estrategias suministradas al personal de Vigilancia, estando éstos solos o acompañados, con o sin medios tecnológicos.
- c) Intervención Inmediata: Actuando sobre el hecho o su origen, para controlar la situación y evitar que continúe o se empeore.
- d) Apoyo: Es el momento en que se recibe ayuda interna (personal propio) o externa (personal policía, civil, voluntarios). Esto es posible, habiendo informado de inmediato la situación, y cuales medidas fueron tomadas hasta ese momento.
- e) Prestación de Primeros Auxilios: Esto es brindar ayuda a toda persona que hubiere resultado lesionada durante el siniestro.
- f) Finalización del Socorro: Finaliza con la llegada de los médicos, ambulancias, policía, bomberos, etc.
- g) Situación Normalizada

8.3.3. Instrucciones Generales en una Emergencia

- a) Ponerse en contacto con los servicios de emergencia
- b) Registro de las medidas adoptadas

Es esencial mantener un registro de las acciones que ha tomado y las decisiones que usted ha hecho. Incluya un tiempo con cada entrada.

Esta información será de vital importancia si usted tiene que defender ante los tribunales las acciones que se ha tomado. Si el terremoto es de baja intensidad evalúe a alto nivel:

- ✓ Pérdida de acceso y servicios públicos (electricidad, teléfonos, etc.)
- ✓ Trituración/Derrumbe/Daños por agua al material y equipos
- ✓ Equipos de trabajo en el almacén
- ✓ Clientes y proveedores afectados
- ✓ Efecto en los sub-contratistas

c) Servir de enlace con los servicios de emergencia

Si los servicios de emergencia están involucrados en el incidente tendrá que nombrar a alguien de su organización para actuar como oficial de enlace (QHSE-S). Esta persona debe pasar la información de los servicios de emergencia al equipo de respuesta interna.

d) Identificar las funciones interrumpidas:

Documentar las funciones o áreas que han sido interrumpidas y el alcance de la interrupción

e) Convocar al Equipo Gerencial de Emergencias (EMT)

f) Identificar los daños

Tan pronto como sea posible, y sólo si es seguro hacer una evaluación debe ser hecha en cuanto a la extensión del daño causado por la emergencia.

- ✓ La lesiones al personal, contratistas, público
- ✓ Daños a la construcción
- ✓ Daños a las instalaciones / equipos / vehículos
- ✓ Daños a las existencias

g) Proporcionar información al personal

Es esencial mantener al personal informado sobre la emergencia y las acciones de respuesta que se están adoptando.

El personal puede estar preocupado por:

- ✓ Colegas que puedan estar lesionados
- ✓ Qué se espera de ellos hoy?
- ✓ En caso de que deban acudir al trabajo, cual es la ubicación alterna?.
- ✓ Habrá trabajo para ellos, si el edificio se ha convertido en humo, etc?
- ✓ Plan de evacuación a la de zona secundaria / país

Considere la posibilidad de emitir un número/línea de ayuda para el personal. Dependiendo de la escala y el tipo de emergencia utilice anuncio con megáfonos, carteles en la recepción / comedor, radio local, intranet, correo electrónico.

h) Decidir el curso de acción

Decida lo que necesita hacer y producir un plan de acción. Utilice ubicación alternativa predefinida y el procedimiento:

- ✓ Proporcionar los datos de localización alternas pertinentes.
- ✓ Lista de quienes son requeridos para el trabajo.
- ✓ Hora de inicio
- ✓ Fecha de inicio
- ✓ Requerimientos de transporte
- ✓ Números de contacto, correos electrónicos
- ✓ Sistema de recuperación de IT BCP para el sitio
- ✓ Plan de rescate / salvamento

8.4. CUANTIFICACIÓN DE LOS DAÑOS

Bajo la dirección de las autoridades locales, se deben evaluar los daños de la zona(s) afectada(s)

y/o activos. Se deben incluir los vendedores o proveedores de los equipos instalados para asegurarse de que su experto brinde la opinión sobre el estado de los equipos lo antes posible.

Participar en una sesión informativa sobre la evaluación de los daños, que incluya la revisión de:

- a) Evaluación de los procedimientos
- b) Reunir los requisitos
- c) Seguridad y las cuestiones de seguridad

Nota: El acceso a las instalaciones después de un incendio o una posible contaminación química es probable que se niegue por 24 horas o más.

Documentar los resultados de evaluación con los formatos que figuran en el Apéndice 12. Formatos Complementarios.

Permitiendo el acceso al edificio:

- ✓ Llevar a cabo una inspección in situ de las zonas afectadas para evaluar los daños esenciales de los registros en papel (archivos, manuales, contratos, documentación, etc.) y de datos electrónicos
- ✓ Obtener información sobre los daños a la instalación (es) (por ejemplo, las condiciones ambientales, integridad de la estructura física, mobiliario y accesorios).
- ✓ Elaborar una lista de prioridades para la restauración: identificación de las instalaciones, registros vitales y equipos necesarios para las actividades de la reanudación que podrían ser operacionalmente restaurados y recuperados rápidamente.
- ✓ Elaborar una lista de prioridades de Salvamento: identificar los sitios y los registros que eventualmente podrían ser recuperados.
- ✓ Recomendaciones para uso de los recursos necesarios.
- ✓ Póngase en contacto con el Equipo Gerencial De Emergencia (EMT) y decidir si la situación lo requiere el inicio de los planes de recuperación de negocio a largo plazo (meses luego del desastre) o si el trabajo puede volver a la ubicación principal (a corto plazo semana o algo así).

8.4.1 Contactar el Equipo Gerencial De Emergencia (EMT) y decidir si se pasa a la fase de recuperación

El Coordinador Local de Respuesta (LRC) recopila información proporcionada por el Equipo Local de Respuesta (LRT) y de otras fuentes, y le ofrece la información detallada evaluación de los daños al Equipo Gerencial De Emergencia (EMT).

Con base en la información obtenida de la Cruz Roja Colombiana, el Equipo Gerencial De Emergencia (EMT) decide si desea continuar con la fase de recuperación de negocio que se propone en este plan. Si la situación no justifica esta acción, siga ocupándose de la situación en la zona(s) afectada(s). Se deben proporcionar actualizaciones periódicas del estado de la situación al líder del Equipo Gerencial De Emergencia (EMT).

La fase de recuperación de negocio de este plan se llevará a cabo cuando los recursos necesarios para apoyar la restauración completa del sistema y/o la funcionalidad de las instalaciones en un sitio de recuperación alternativo estén disponibles (por ejemplo, otra oficina de la compañía) y que se vayan a utilizar durante un período prolongado de tiempo.

Nota: Durante la fase de respuesta inicial, el servicio puede ser trasladado a sitios alternativos para permitir que las operaciones vuelvan a comenzar a funcionar y prestar los servicios a sus



clientes. Inicialmente, el servicio será en algunos sitios hasta que las actividades estén totalmente restauradas. En cuestión de horas o **días (ESTIMAR TIEMPOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE EMERGENCIA)**, el sistema y las instalaciones deben ser funcionales al 100%.

Los requisitos en términos de sistema e instalaciones para la operación, se presentan en el Proveedores de Equipos y Servidores y Proveedores de Servicios de Comunicaciones y Redes. Esto de acuerdo con la especificación para cada país.

8.4.2. Asegurar el financiamiento para la reubicación

Se deben prever este tipo de situaciones, por lo cual hay que:

- ✓ Mantener recursos monetarios y de locaciones alternas posibles.
- ✓ Hacer arreglos por adelantado con los recursos adecuados de copia de seguridad en cada sucursal.
- ✓ Hacer convenios con los bancos locales, compañías de tarjetas de crédito, hoteles, oficinas, proveedores de los proveedores de alimentos y otros para apoyo de emergencia.
- ✓ Dependiendo de la incidencia, su gravedad y la opción de ubicación alternativa seleccionada, póngase en contacto con la organización adecuada sitio alternativo, la oficina del banco local y otras empresas pertinentes.

8.4.3. Operaciones de recuperación

Suponiendo que todas las operaciones relevantes han sido recuperadas en un sitio alternativo, y los empleados están en su lugar de operaciones de apoyo, la empresa puede declarar que está funcionando de manera normal en el lugar de recuperación.



9. REVISION DEL DOCUMENTO Y OTRAS RESPONSABILIDADES

Todo incidente debe ser informado de inmediato al Jefe de Seguridad de Panalpina, quien de acuerdo a la importancia del incidente o emergencia informara a la Gerencia Administrativa, la cual decidirá a quienes reportar lo sucedido.

Dependiendo del tipo de emergencia, se debe remitir al Plan de Emergencia por Sucursal, los cuales se encuentran en el IMS.

En caso de una emergencia, las personas responsables de las diferentes áreas deben ser informadas y canalizar todas sus actividades.

a) Revisión del Documento “Plan de Contingencia”

Este plan pretende ser un documento vivo y, como tal, debe ser revisada de forma regular. El plan será revisado dos veces al año y se ejerce sobre una base anual. La prueba puede ser en forma de un recorrido, el desastre simulada o ensayos de los componentes. Además, con el actual entorno dinámico dentro de Panalpina es importante revisar el listado de personal y números de teléfono que figuran en el plan regularmente.

El plan se almacenará en un lugar común donde pueden ser vistos por todo el personal de la Unidad de Negocio y el Equipo de Manejo de Emergencias. Cada equipo de recuperación tendrá su propio directorio con la gestión del cambio limitado al Coordinador del Plan de Recuperación.

El Coordinador del Plan de Recuperación será responsable del plan. Un Coordinador del Plan de Recuperación será asignado por cada Unidad de Negocio. Sus responsabilidades específicas son las siguientes:

- ✓ La frecuencia de actualización del plan: anual o cuando hay un cambio en el personal.
- ✓ Proporcionar copia del plan a todos los miembros del equipo. Los miembros del equipo deben guardar una copia en casa, en un vehículo personal, o por vía electrónica a través de un dispositivo de mano o computadora portátil.
- ✓ Revisar y actualizar periódicamente la información en el plan de recuperación de desastres (por ejemplo, listas de contactos, inventarios de equipos). Comuníquese con el Coordinador de Manejo de Emergencias para tener al día la información de forma periódica.
- ✓ Hacer una reunión inicial del equipo para que los miembros del equipo conozcan el Plan y celebrar reuniones anuales/semestrales para revisar el Plan en forma permanente
- ✓ Mantener un registro preciso de la ubicación de los sitios alternativos, proveedores de equipos, los lugares de almacenamiento de datos, los generadores portátiles de energía y planes de implementación.

b) Organización y Responsabilidades

La compañía cuenta con “Manuales de Funciones y de Procedimientos” que pueden ser consultados tanto en medio magnético como impreso, en caso de requerirse entrenar nuevo personal o asumir funciones de otros colaboradores en un momento de emergencia.

COLOMBIA

Personal mínimo necesario para trabajar en BOG en caso de una emergencia:

Administración	8
Contabilidad	4
IT	3
Importación aérea	4
Exportación aérea	4
Importación marítima	3
Exportación marítima	2
Energy Solutions	2
Ventas	4

Personal mínimo necesario para trabajar en CLO en caso de una emergencia:

IT, soporte	1
Importación aérea	1
Exportación aérea	1
Importación marítima	1
Exportación marítima	1
Seguridad	1
Logística	1

Personal mínimo necesario para trabajar en CTG en caso de una emergencia.

Exportaciones CCS	2
Exportaciones FCL	1
OTM	2
Importaciones	2
Asuntos generales	1

Personal mínimo necesario para trabajar en DAPSA BOG en caso de una emergencia.

Administración	8
Operación bodega	5
Seguridad	3

Personal mínimo necesario para trabajar en DAPSA MDE en caso de una emergencia.

Administración	2
Operación bodega	3
Seguridad	2

9.1. RESPONSABILIDADES DE LA OFICINA DE JURÍDICA

La actividad comercial desarrollada por parte de PANALPINA SA y DAPSA SA siempre estará regida por las condiciones generales de PANALPINA SA, como agente de carga internacional, y DAPSA SA en su calidad de depósito autorizado de aduanas. Además, en los eventos constitutivos de Fuerza Mayor – Caso Fortuito, cuando el normal desarrollo de la actividad de PANALPINA SA / DAPSA se vea afectado, impidiéndole cumplir sus obligaciones contractuales comerciales y/o sus obligaciones legales y/o administrativas, las empresas realizarán su mejor esfuerzo para mantener indemne su responsabilidad al amparo legal que la legislación vigente ha dispuesto para tales eventos.

La Fuerza Mayor o el Caso Fortuito, es el imprevisto que no es posible resistir, a pesar de haber tomado las medidas razonables y de haber actuado con la diligencia debida. Este fenómeno también se denomina “causa extraña”, especialmente en el ámbito del transportador terrestre.

En efecto, PANALPINA SA / DAPSA pueden sufrir alteraciones en el normal desarrollo de su actividad de manera directa (cuando el fenómeno afecta una labor que cumple PANALPINA o DAPSA) o indirecta (cuando el fenómeno afecta una labor que debe cumplir un tercero), a causa - de eventos de Fuerza Mayor – Caso Fortuito, exponiéndose de esta manera no solo su responsabilidad contractual (con sus clientes o proveedores), sino también su responsabilidad legal o administrativa (por ejemplo, sus obligaciones aduaneras como OTM).

Incluso se puede ver afectada su responsabilidad con respecto a los empleados o personas que laboren dentro de sus instalaciones en caso que por ejemplo, en el evento de un terremoto, no se tomen las medidas adecuadas. Después de un desastre, si no se le da el manejo adecuado, nos podemos enfrentar a una eventual demanda por ejemplo de parte de la familia de algún afectado.

La noción jurídica de la Fuerza Mayor – Caso Fortuito conlleva la necesidad de que PANALPINA / DAPSA desarrollen y apliquen en sus operaciones, una serie de procedimientos que aseguren el debido cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales o administrativas, de tal forma que ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de Fuerza Mayor – Caso Fortuito éste resulte realmente ser imprevisible e irresistible.

Por ejemplo, lo normal es que los puertos colombianos mantengan regularmente su operación portuaria, a fin de satisfacer los requerimientos de comercio exterior del país, y bajo tal normalidad PANALPINA / DAPSA tiene diseñada la prestación de sus servicios; pero extraordinariamente puede suceder que tales puertos se vean afectados por una huelga general de sus empleados o por una parálisis de sus operaciones a causa de fenómenos naturales como huracanes, maremotos, entre otros. Aun cuando tales sucesos sean previsibles, lo que puede resultar irresistible son sus efectos: ¿Cuánto tiempo durará la huelga? ¿Cuáles serán los efectos catastróficos?, etc.

Ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de Fuerza Mayor – Caso Fortuito, PANALPINA / DAPSA deben seguir el siguiente procedimiento:

- a) El departamento operativo a cargo, que ha tenido conocimiento del hecho de Fuerza Mayor – Caso Fortuito, deberá informar de forma inmediata a la Oficina Jurídica tal acontecimiento, suministrando la mayor cantidad posible de información y documentos relacionados de manera organizada.
- b) El departamento operativo a cargo, mediante comunicación escrita, siempre deberá mantener responsable del suceso a los terceros que hayan intervenido en la operación de comercio exterior afectada por la Fuerza Mayor – Caso Fortuito: transportadores, depósitos, sociedades portuarias, aeropuertos, etc.

- c) La Oficina Jurídica evaluará la situación y podrá determinar la expedición del comunicado respectivo a los clientes afectados y/o a quien corresponda.
- d) La Oficina Jurídica tendrá inicialmente el exclusivo conocimiento y poder de decisión de todos los reclamos interpuestos por los clientes afectados; y de igual manera atenderá lo pertinente en relación con sus obligaciones legales o administrativas, en su calidad de ACI OTM y como depósito/bodega.

En conclusión, la **FUERZA MAYOR – CASO FORTUITO** es un fenómeno extraordinario, natural o humano, que al producirse puede afectar el normal desarrollo de nuestra actividad como ACI, OTM y depósito de aduanas. El **Plan de Contingencia** diseñado por nuestra compañía está dirigido a intentar superar algunos eventos de fuerza mayor – caso fortuito, de tal manera que los efectos de tales eventos sean al menos aminorados, procurando mantener a salvo no sólo la operación de nuestras empresas, sino también su responsabilidad legal.

La fuerza mayor – caso fortuito es un concepto jurídico que de probarse debidamente exonera de responsabilidad a quien deba cumplir alguna obligación contractual y/o administrativa, siempre que no exista responsabilidad alguna de su parte en los hechos que den origen al evento de fuerza mayor. Por tanto, el manejo jurídico oportuno y eficaz de este fenómeno es tan importante como la previsión operativa que se diseñe para intentar aminorar sus efectos.

DECLARACIÓN DE FUERZA MAYOR - CASO FORTUITO

A QUIEN PUEDA INTERESAR:

Mediante la presente comunicación, PANALPINA S.A./Bodegas (Ejemplo: DEPÓSITOS ADUANEROS PANALPINA S.A. (DAPSA)) se permite informar que un evento de Fuerza Mayor — Caso Fortuito, consistente en: _____, tuvo ocurrencia a partir del día ____ del mes de _____ del año 20____.

A causa de lo anterior, las operaciones normales de importación / exportación por el aeropuerto / puerto o depósito/bodega de _____, se han visto afectadas / interrumpidas / atrasadas.

Por constituir tal evento un hecho de Fuerza Mayor — Caso Fortuito conforme al ordenamiento jurídico vigente, se encuentra por fuera del control de PANALPINA SA / DAPSA, imposibilitando la coordinación del transporte y/o para entrega de carga a través del citado aeropuerto / puerto, depósito/bodega, y en general, el cumplimiento de las obligaciones contractuales y/o administrativas a las que PANALPINA/DAPSA se ha comprometido, que se hayan visto afectadas por el suceso mencionado.

PANALPINA /DAPSA evaluarán las alternativas operativas y legales que se encuentran a su alcance, que eventualmente permitan restablecer el normal desarrollo de las operaciones de comercio exterior actualmente afectadas por el hecho antes mencionado.

Un hecho constitutivo de Fuerza Mayor — Caso Fortuito puede provocar que terceros que intervienen en la operación de comercio exterior, tomen decisiones unilaterales, sin que necesariamente se presente una consulta previa a PANALPINA/DAPSA, las cuales serán de su exclusiva responsabilidad y por lo tanto, PANALPINA/DAPSA quedará(n) eximida(s) de responsabilidad alguna.

En caso de requerir alguna explicación o información adicional, por favor contactar a PANALPINA/DAPSA.

9.2. RESPONSABILIDADES DEPARTAMENTOS DE AUDITORIA, CONTABILIDAD, NET WORKING CAPITAL

Mediante este documento se pretende dejar claramente definidos los procedimientos a seguir en cada una de nuestras funciones que permitan asegurar nuestro día a día de trabajo, en el evento que se presenten o afecten situaciones externas que puedan alterar la continuidad de nuestras labores, en el menor tiempo posible. Los Puntos Susceptibles de Acción son:

- ✓ Presentación manual SAP
- ✓ Principales proveedores y clientes del área
- ✓ Recomendaciones

9.2.1. Presentación Manual SAP

Conscientes de la necesidad de manejo de la información, toda vez que las herramientas computacionales sean reintegradas presentamos las transacciones comúnmente utilizadas en estas áreas:

FBL5N	Si se desea ver la lista de partidas abiertas de cartera,
ZAGING	Si se desea ver el informe por edades, de cartera
FD03	Si se desea ver los datos del deudor,
FB03	Si se desea ver el detalle de un documento,
FD01	Para crear un dato maestro de un cliente.
FCHI	Para la creación de los rangos de los cheques - por banco / por sucursal
ZZ50	Para extraer los DO's sin facturar a alguna fecha
ZZ50	Para obtener los DO's pendientes de liquidar (diferente a la anterior)
ZZB3	Gross profit cliente, para los estudios de crédito/estadísticas en general
FBVO	Contabilización documentos dejados como preliminares
FBVO	Para bajar las facturas del exterior y contabilizarlas
ZKSS	Para ver algún DO - liquidarlo si factible
ZKSE	Muestra un DO completo con su respectivo movimiento
ZZ90	Para colocar DO's en status 5
KO02	Para devolver el status de un DO a 2.
F-B60	Contabilizaciones generales
F-02	Para hacer documentos varios - prorrateo de DO's
F-B08	Anulación de documentos
FD32	Para cupos de crédito a los clientes
ZLIMIT	Para ver las condiciones de límites de crédito.
ZLA2	Para días de pago de los clientes
ZZ58	Para reabrir DO's
SBCE_	68000174 Para tipos de cambio
FCHR	Para compensar cheques
FF68	Registro movimiento diario de ingresos
F-58	Elaboración de cheques
F-26	Contabilizar ingresos recibidos por transferencia bancaria (nal ó int)
F-53	Efectuar pagos al exterior
F110	Ejecución de pagos vía electronic banking
F110	Ejecución de pagos vía netting
Fk03	Datos Maestros Acreedor
FBL3N	Consulta cuenta Mayor
FBL1N	Consulta Acreedor
ZFOREX	Ejecución de Corbeturas de moneda extranjera.
S_ALR_87012284	Balance

ZLA56 Consulta Charge Lines
ZLA64 Movimiento Contable por movimiento

Cabe resaltar que dichos manuales relacionados con la operación diaria de cada área se encuentran disponibles en Auditoría, Tesorería y Calidad. Así como estipulados en el IMS

9.2.2. Principales Proveedores Bancarios

COLOMBIA

A continuación presentamos los datos correspondientes a nuestros proveedores:

El área financiera está garantizada en su servicio por informática quienes son su columna vertebral.

Si en nuestras dependencias de la Diagonal 24c No. 96-B-65 no podemos utilizar los equipos por cualquier circunstancia acudiremos a las oficinas aledañas a nuestra oficina principal (donde funciona SIA Profesional y Bodega Nacional). Igualmente contamos con las instalaciones previstas en Panalpina Logistics.

Estas oficinas están dotadas de planta movidas por combustible - por si no contamos con electricidad.

Adquiriremos un sistema RISC de mayor capacidad del que tenemos actualmente. El sistema RISC a que se hace referencia se va a trasladar a New York, ahora en él se trabaja de FOS y toda la operación que efectivamente garantiza la apertura de DO y facturación desde cualquier parte del mundo.

También tenemos una opción que nos brinda la empresa Impsat en el sentido que ellos nos provean de sitio y equipos con los que podríamos contar, dado el último caso.

Así que nuestra operación de facturación, notas créditos, emisión de pagos a proveedores y todo lo que tenga que ver con el desenvolvimiento normal del negocio tendrán prioridad y están garantizadas.

En la parte bancaria continuaríamos igual, consignando nuestros dineros y girando lo que sea necesario. Es de anotar que nuestros proveedores: Helm Bank, Banco de Occidente y Citibank también cuentan con su respectivo Plan de Contingencia.

En cuanto a las personas que nos pueden ayudar para efectos de créditos / liberaciones: Sr. Mario Riveros - Diego Barreiro – Alexa Díaz.

Ante un desastre económico se recomienda coordinar con los orígenes que así lo permitan el manejo de fletes bajo la modalidad de prepago, esto con la finalidad de proteger los posibles incrementos que esta situación pueda generar.

Se observa la urgente necesidad de contar con la rápida integración del grupo de comunicaciones con quien nos apoyaremos para el envío y retiro de nuestra documentación, para esto se requiere la siguiente estructura:

Zona Norte:	1 persona
Zona Sur:	2 personas
Zona Chapinero:	1 persona
Zona Industrial:	2 personas
Zona Aeropuerto:	1 persona

Bajo ningún aspecto elaboraremos facturación a mano o a máquina, por ley no nos es permitido. Nos dividiremos en grupos de trabajo: Net working capital y Controlling, para garantizar nuestra máxima efectividad.

c) Instalaciones y Servicios

En caso de desperfecto en alguna de las instalaciones podemos recurrir a las otras dos sedes alternas mientras se consigue un lugar donde se puedan montar las oficinas de acuerdo a nuestra póliza de seguros, en estas sedes se trabajaría con el mínimo personal necesario y el resto puede prestar soporte por turnos o desde su lugar de residencia.

Fallas en el suministro de Luz, contamos con plantas eléctricas las cuales requieren combustible y están preparadas para trabajar inicialmente 10 horas con el tanque lleno y recargándolo pueden trabajar sin interrupción más que la necesaria para mantenimiento y combustible.

Fallas en el suministro de Agua, contamos con un tanque el cual abastece las instalaciones principales y adicionalmente se solicita agua en carro tanque a:
Armando Sosa teléfono 2 70 51 97.

Mediciones / Indicadores

En caso de presentarse una situación que genere contingencia, evaluar la eficacia del Plan de Contingencia.

Control de Cambios

Control de Cambios	Descripción
Versión 1 (01/07/2012)	Creación general del documento, de acuerdo con lineamientos del PAC-DOC-123 Business Continuity Plan.
Versión 2 (01/07/2013)	Actualización general del documento.
Versión 3 (27/03/2014)	Se nombra el Plan como Colombia y se actualizan los capítulos 5, 6, 7 y 8 conforme a las condiciones de estos países. Se eliminan todas las referencias de Perú y Venezuela.
Versión 4 (23/04/2015)	Se actualizan los capítulos 5, 6, 7 y 8 conforme a las condiciones de Colombia y Ecuador.
Versión 5 (31/03/2016)	Se actualiza el Plan únicamente con información de CO. Se Adjunta Anexo 1, Secuestro y Solicitud de Rescate.