

**1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**Objetivo:** Garantizar la ejecución bajo condiciones controladas de actividades idóneas que realiza SIDECOMEX, de acuerdo a los requisitos especificados por nuestros clientes y por la legislación aduanera.

**Alcance:** Todos los procesos operativos de Sidecomex a nivel nacional

**Responsabilidades:**

Es responsabilidad de la Gerencia General conocer y garantizar la ejecución de este procedimiento en caso de requerirse.

Es responsabilidad de la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Importaciones, la Gerencia comercial, la Jefatura Nacional de Exportaciones, la Jefatura Nacional de Importaciones, la Coordinación General, la Administración de la Sede Buenaventura, la Jefatura de Exportaciones de la Sede Buenaventura, la Jefatura de Importaciones de la Sede Buenaventura y los Asesores Contables apoyar las actividades que les corresponden de acuerdo a este documento y mantener actualizado según se requiera.

**2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
**Escenarios de riesgo y planes:**
**a. Hurto**

Los hurtos posibles son:

- Equipos tecnológicos vitales en la operación

		Tiempo Total de recuperación: 6 días		
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 1 día	Tiempo: 5 días
Prevención	Materialización del riesgo	Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
<ul style="list-style-type: none"><li>• Controles de acceso físico</li><li>• Monitoreo de CCTV</li><li>• Alarmas de seguridad</li></ul>		<p>1. Notificar la situación presentada teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• A quien: Jefe inmediato en caso de sedes, quien a su vez comunicará a: Gerente de importaciones, Gerente administrativo y/o Gerente General.</li><li>• Realizar y entregar el inventario de la perdida y la valoración del impacto.</li></ul>	Gerente general	<p>1. Digitar las operaciones retrasadas y colocar al día la documentación aunque esto implique tiempo extra.</p> <p>2. Realizar seguimiento con la aseguradora para el reintegro del valor de la perdida y entregar oportunamente los soportes requeridos.</p> <p>3. Realizar comunicado oficial a los grupos de interés sobre el avance y cierre de la situación presentada que afecto la continuidad de la operación (Responsable: Gerente general)</p>
			<p>Gerente de sucursal afectada:</p> <p>1. Realizar inventario de operaciones del día de la sede afectada y delegar su realización con soporte en las otras sucursales con direccionamiento de los jefes operativos nacionales.</p> <p>2. Colocar el denuncia ante la autoridad competente y enviar a la gerente administrativa.</p>	

		<p>Gerente administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificar a la aseguradora la situación.</li> <li>2. Realizar la valoración de los equipos que se deben adquirir.</li> <li>3. Realizar la compra de los equipos de reposición</li> <li>4. Garantizar que se realice las validaciones tecnológicas de los equipos para su uso, en el menor tiempo posible (máximo 1 día)</li> </ol>	
--	--	---	--

**b. Desastre natural (terremoto, tsunami, maremoto)**

Tiempo Total de recuperación: De 1 a 90 días				
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 1 día	Tiempo: De 1 a 90 días
Prevención		Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción resistente a desastres naturales</li> <li>• Adquisición de póliza</li> </ul>	Materialización del riesgo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con actividades de la atención de la crisis.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con las actividades de atención a las personas durante la emergencia.</li> <li>2. Realizar la cuantificación de las pérdidas materiales: Equipos, infraestructura física y tecnológica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de afectación a las instalaciones, se darán instrucciones al personal para realizar teletrabajo con aquellos que sus actividades no realicen procesos críticos.</li> <li>2. Utilizar la oficina de propiedad de Sidecomex que se encuentra en alquiler. (Verificar cláusulas del contrato)</li> <li>3. Alquilar oficinas con inmuebles mientras culmina las reparaciones de infraestructura en la sede afectada.</li> <li>4. El Gerente Administrativo debe informar a la aseguradora para la activación de la póliza frente al evento.</li> </ol>

**c. Incendio**

Tiempo Total de recuperación:				
		Tiempo:	Tiempo:	Tiempo:
Prevención		Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de la Póliza que cubre este evento</li> </ul>	<b>Materialización del riesgo</b>	1. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con actividades de la atención de la crisis.	1. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con las actividades de atención a las personas durante la emergencia. 2. Realizar la cuantificación de las pérdidas materiales: Equipos, infraestructura física y tecnológica. Gerente administrativa: 3. Notificar a la aseguradora la situación. 4. Realizar la valoración de los equipos que se deben adquirir. 5. Realizar la compra de los equipos de reposición Garantizar que se realice las validaciones tecnológicas de los equipos para su uso, en el menor tiempo posible (máximo 1 día)	1. En caso de afectación a las instalaciones, se darán instrucciones al personal para realizar teletrabajo con aquellos que sus actividades no realicen procesos críticos. 2. Utilizar la oficina de propiedad de Sidecomex que se encuentra en alquiler. (Verificar cláusulas del contrato) 3. Alquilar oficinas con inmuebles mientras culmina las reparaciones de infraestructura en la sede afectada. 4. El Gerente Administrativo debe informar a la aseguradora para la activación de la póliza frente al evento.
--	-----------------------------------	--	---	--

#### d. Sabotaje

Tiempo Total de recuperación:				
		Tiempo:	Tiempo:	Tiempo:
Prevención		Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de los controles de seguridad a la información de las operaciones</li> <li>Incluido en la Póliza todo riesgo.</li> </ul>	<b>Materialización del riesgo</b>	1. Reportar inmediatamente al Gerente General de la situación presentada  <b>Plan de comunicación formal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solo el Gerente General está autorizado para realizar comunicados oficiales ante los medios y demás partes interesadas.</li> </ul>	1. Identificar la fuente, implicados, método de ejecución del sabotaje y vulnerabilidad de otra información sensible. 2. Reportar al cliente y a las autoridades competentes del evento 3. Realizar informe de la situación	1. Mantener la comunicación activa con los asociados de negocio del avance de la situación 2. El Gerente Administrativo debe informar a la aseguradora para la activación de la póliza frente al evento.

#### e. Corte de energía

Tiempo Total de recuperación:		
Tiempo:	Tiempo:	Tiempo:

Prevención	Materialización del riesgo	Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
Buenaventura: Contar con una planta de energía con la capacidad requerida y el mantenimiento adecuado.		1. Guardar información digitada en el último momento antes del evento y apagar todos los equipos.	<b>Buenaventura</b> Conectar la planta de energía y verificar el funcionamiento de las redes de internet. <b>Otras sedes</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportar la situación a la empresa de servicios públicos.</li> <li>2. Realizar reporte de operaciones que requiere tramite urgente el mismo día de la novedad. Responsable: Jefes de comercio exterior</li> <li>3. Asignar el soporte de las sedes sin la novedad para la ejecución de los trámites a realizar el mismo día.</li> </ol>	Para operaciones críticas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar soporte TI para instalación y ajustes de sistema operativo en el lugar definido por la gerencia.</li> </ol> Para corte de energía por racionamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo al costo-beneficio, el alquiler o compra de planta eléctrica en las otras sedes.</li> </ul>

#### f. Ciberataque

Tiempo Total de recuperación: 6 días				
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 3 horas	Tiempo: 3 horas
Prevención	Materialización del riesgo	Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
Controles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortafuegos</li> <li>• Antivirus</li> <li>• Forefront TMG</li> <li>• Actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar la situación encontrada al Gerente de importaciones.</li> </ul>	<b>Cortar el ataque:</b> Usando las herramientas tecnológicas (Programas Antispyware)	Recuperación de la información restaurando las copias de seguridad externas (Backup del servidor y MANAGER)

\*Asociado al plan de contingencia informática

#### g. Falla en las comunicaciones

Tiempo Total de recuperación: 6 días				
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 4 horas	Tiempo: 3 días
Prevención		Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad

<p>Falla en las plataformas externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentra bajo el control de los terceros</li> </ul>	<p><b>Materialización del riesgo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el contacto telefónico con el tercero, para reportar la falla en las plataformas</li> <li>Informar inmediatamente a los clientes y jefes inmediatos las fallas que se están presentando en las plataformas</li> </ul> <p><b>Herramienta:</b> Directorio telefónico de terceros para atención de contingencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar y atender los direccionamientos del tercero para dar continuidad a la situación.</li> <li>Comunicar a los clientes de forma oficial (Por medio de Boletín Informativo) de la instrucciones a seguir por parte del tercero.</li> </ul>	<p>En caso que la contingencia genere impactos en la continuidad de la operación y por ende retrasos en las operaciones normales, los Jefes Nacionales deberán diseñar y ejecutar planes de restablecimiento entre las cuales puede considerar las siguientes actividades: (Laborar tiempo extra, reestructuración de funciones temporal, entre otras). Se debe comunicar a los procesos afectados aguas debajo de la situación para que hagan parte del plan de reestructuración.</p>
<p>Falla en plataformas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de proveedores teniendo en cuenta niveles de control de contingencias</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar la falla a el líder de la plataforma</li> <li>El líder de la plataforma debe analizar el origen de la falla: Error de uso: Informar a la persona que reporto la falla el mecanismo de uso correcto Falla de la plataforma: Comunicar a todos los colaboradores la falla que se está presentando y realizar una revisión para verificar más fallas.</li> </ul> <p><b>Herramienta:</b> Listado de líderes de las plataformas administrativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar al proveedor la falla de la plataforma incluyendo la revisión realizada</li> </ul>	<p><b>La única plataforma que ocasiona retrasos en las operaciones de comercio exterior es APROCOM</b>, en este caso si la falla supera las 4 horas y se tienen declaraciones a digitar para el mismo día, se debe realizar directamente en la página de DIAN y posterior a la restauración del servicio de APROCOM realizar la digitación nuevamente.</p>

Falla en el servicio de internet <ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene contratado dos operadores con conexiones de tal forma que si falla uno se conecta el otro.</li> </ul>		Cuando se presenta la falla en uno de los proveedores de servicio de internet, las conexiones eléctricas están diseñadas de tal forma que automáticamente se conecta al otro proveedor de internet.	<b>En caso que fallen los dos proveedores de servicio de internet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar la falla a cada proveedor de internet.</li> <li>Para las operaciones que se determinen urgentes en el momento, se dispone de un modem de internet para darle continuidad.</li> </ul>	En caso que el restablecimiento del servicio se demore más de 4 horas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Activar el plan de desplazamiento a zona de trabajo operativo</li> </ul>
--	--	---	---	--

#### h. Terrorismo

		Tiempo Total de recuperación: 6 días		
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 1 día	Tiempo: 5 días
Prevención	Materialización del riesgo	Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
<ul style="list-style-type: none"><li>• Póliza todo riesgo que cubre este evento.</li></ul>		<b>Si no se presenta afectación de la infraestructura</b>  Se debe ejecutar el Plan de respuesta a eventos críticos en donde se considera las actividades a ejecutar en caso de presentarse situaciones de soborno y/o extorsión a los empleados de Sidecomex.		
		<b>Si se presenta afectación de las instalaciones</b>  1. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con actividades de la atención de la crisis.	2. Activación del <u>Plan de emergencias de SST</u> con las actividades de atención a las personas durante la emergencia.  3. Realizar la cuantificación de las pérdidas materiales: Equipos, infraestructura física y tecnológica.	4. En caso de afectación a las instalaciones, se darán instrucciones al personal para realizar teletrabajo con aquellos que sus actividades no realicen procesos críticos.  5. Utilizar la oficina de propiedad de Sidecomex que se encuentra en alquiler. (Verificar cláusulas del contrato)  6. Alquilar oficinas con inmuebles mientras culmina las reparaciones de infraestructura en la sede afectada.  El Gerente Administrativo debe informar a la aseguradora para la activación de la póliza frente al evento.

#### i. Alteración del orden público: Paros, bloqueos y azonadas

Tiempo Total de recuperación: 6 días				
		Tiempo: 1 hora	Tiempo: 1 día	Tiempo: 5 días
Prevención	Materialización del riesgo	Atención de crisis	Atención de la emergencias	Continuidad
No está bajo el control de Sidecomex		<b>Si impide el uso de la infraestructura física:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar inmediatamente la situación al Jefe inmediato y al Gerente de administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activar el plan de desplazamiento a zona de trabajo operativo</li> </ul>	En caso que la contingencia genere impactos en la continuidad de la operación y por ende retrasos en las operaciones normales, los Jefes Nacionales deberán diseñar y ejecutar planes de restablecimiento entre las cuales puede considerar las siguientes actividades: (Laborar tiempo extra, reestructuración de funciones temporal, entre otras). Se debe comunicar a los procesos afectados aguas debajo de la situación para que hagan parte del plan de reestructuración.

Elaboro:

Karen Yepez  
Coordinador SG

Reviso:

Freddy Eugenio Gutierrez  
Gerente General

Aprobo:

Freddy Eugenio Gutierrez  
Gerente General