

# **PLAN MAESTRO DE EMERGENCIAS, SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO**

Sistema de Gestión en Control y Seguridad-BASC

GLT-SGB-P-07

Versión 04

Edición: Mayo 11 de 2015

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado Por:**  Asistente de Mejoramiento | **Revisado Por:**  Directora de Gestión Estratégica | **Aprobado Por:**  Gerente General |
| **Karen Ruiz** | **Ana María Garavito** | **Alonso Garavito** |
| **Fecha:** 07-May-2015 | **Fecha:** 07-May-2015 | **Fecha:** 11-May-2015 |

**Control de Cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha Modificación** | **Comentario – Justificación** |
| 1 |  | Versión inicial. |
| 3 | Nov-2008 | Se adiciona al final una tabla que contiene la siguiente información: No. Versión: (la anterior), Fecha: (Fecha que inicia vigencia) y Descripción de los cambios.  El procedimiento en su última página tienen una tabla que contiene el responsable, cargo y fecha de quien lo elaboro, reviso y aprobó. |
| 4 | 11-Mayo-2015 | Se cambia el formato del documento y se le asigna una nueva codificación. Se alinean los dos documentos anteriores llamados PLAN DE EMERGENCIA y EL PLAN MAESTRO DE SEGURIDAD FISICA en este nuevo documento. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1. OBJETIVO:**

El objeto esencial es de prevenir y proteger, las personas, las instalaciones, los procesos y la información, de la materialización de riesgos internos y externos (siniestros, y/o delitos), a que se ve expuesta la organización en el desarrollo de su labor social y comercial.

**2. ALCANCE:**

**Desde:** Planeación de inspecciones de seguridad.

**Hasta:** Simulacros de evacuación por emergencias.

**3. DEFINICIONES:**

* **Emergencia:** Suceso o incidente súbito; caso imprevisto o que requiere especial cuidado. Materialización o inminente ocurrencia de un fenómeno de origen natural, tecnológico o humano con afectación o posibilidad de alteración a las personas, bienes, economía, seguridad, servicios y/o medio ambiente, lo cual requiere de la atención institucional sin desbordar las capacidades de las instituciones y/ o sistemas de atención y respuesta.
* **Evacuación:** Se refiere a la acción o al efecto de retirar personas de un lugar determinado. Normalmente sucede en emergencias causadas por desastres, ya sean naturales, accidentales o debidos a actos bélicos.
* **Catástrofe:** Evento extremo, de origen natural o humano, que al afectar a un lugar en un momento dado puede causar daños y perturbaciones tales que desencadene un proceso de desastre.
* **Contingencia:** Componente del plan de emergencias y desastres que contienen los procedimientos para la pronta respuesta en caso de presentarse un evento especifico.

**4. RESPONSABLE:**

* Brigadistas.
* Jefe de Seguridad
* Representante de la Dirección-BASC
* Gerente Regional

**5. LINEAMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD**

**5.1. Normas Relativas al servicio de seguridad**

* El servicio de seguridad está previsto para evitar la materialización de siniestro que afecten las instalaciones, las personas, la información y nuestra organización
* El vigilante recibe instrucciones por escrito de las consignas y obligaciones de prevención y protección.
* En caso de presentarse una novedad dentro de su servicio, realiza el reporte por el medio disponible más cercano.
* Dispone de una lista de teléfonos de emergencia

**5.2. Jefe de seguridad, funciones y responsabilidades**

La empresa ha delegado esta responsabilidad a un funcionario como Jefe de Seguridad nombrado por la Alta Dirección GLT-SGB-AC-02, para que lidere y vele por la seguridad física de la empresa.

**Funciones**

* Verificar el servicio de seguridad de la empresa.
* Capacitar e instruir permanentemente el personal del servicio de seguridad.
* Dotar de los medios físicos necesarios el servicio de seguridad.
* Reportar a la gerencia General y/o Regional novedades, requerimientos, presentados durante el servicio.
* Conocer detalladamente el entorno (la comunidad).
* Realizar inspecciones aleatorias programadas o no. Para verificar cumplimiento de los procedimientos y estado de seguridad fisica.

**Responsabilidades**

* Es el responsable ante la gerencia por el estado de seguridad, prevención y protección de la empresa en todo lo que respecta a su proceso o área de trabajo.
* Presentar a la gerencia general y/o Regional el presupuesto de necesidades y requerimientos de seguridad en su área o proceso.
* Representar a la empresa en actividades propias del tema de la seguridad
* Representar a la empresa ante las organizaciones oficiales o privadas que velan por mejorar la seguridad. BASC, FRENTES EMPRESARIALES DE SEGURIDAD, y otras.
* Actualizar las instrucciones, normas, políticas o criterios que sobre el tema de la seguridad y las que establezca la gerencia general y/o Regional.

**6. NORMA SEGURIDAD FISICA:**

Describe los procedimientos que deben seguir los empleados de la empresa, en el propósito de proteger las instalaciones, los procesos, la operación, las personas, la información, de los riesgos a que está sometida por razones de nuestro negocio.

**6.1. Control de acceso a las instalaciones:**

**6.1.1.** Visitantes:

* El proceso de control de acceso tiene:
  + Toma y registro de datos
  + Solicitud de Identificación
  + Acreditación.
  + Inspección y registro de equipos que ingresen con el visitante.
  + Autorización de acceso
  + Actuaciones ante negación.
* El horario de visitas esta preestablecido como el de hora o jornada laboral
* El acceso de personas a las instalaciones en días y horas no laborales será autorizado por escrito por el coordinador de operaciones CAL.

**6.1.2.** Empleados:

* El funcionario siempre debe portar antes de ingresas a las instalaciones de la empresa, su carné que lo identifique como empleado.
* Debe registrar su huella en el biométrico para entrar y salir de las instalaciones.
* Si el funcionario entra en automóvil, se debe inspeccionar el auto y solicitarle que lo ubique en el parqueadero exclusivo para este fin.

**6.2. De control de acceso de vehículos:**

**6.2.1.** Particulares o visitantes:

* Toma y registro de datos
* Acreditación
* Inspección del vehículo
* Autorización de acceso
* Instrucciones sobre ubicación y parqueo.

**6.2.2.** De empleados de la empresa:

* Toma y registro de datos
* Acreditación
* Inspección
* Autorización de acceso
* Control de parqueo en el lugar asignado

**6.2.3.** Vehículos de carga:

* Toma y registro de datos
* Acreditación
* Inspección
* Autorización de acceso
* Control de parqueo en el lugar asignado
* Verificación de cargue
* Registro de salida

**6.3. De control del perímetro, áreas restringidas o vitales, dependencias, parqueaderos. Puertas, ventanas, áreas exteriores e internas.**

El control y la verificación de seguridad de estas instalaciones es una actividad, diaria que realiza el jefe de seguridad/auxiliar de seguridad y en forma mensual los responsables de la inspecciones físicas de acuerdo al programa de mantenimiento físico **GLT-IM-F-07**, con el propósito de determinar novedades o vulnerabilidades presentadas en este medio de protección físico. De la correspondiente verificación debe realizarse un registro detallado con el formato **GLT-SGB-F-13**

**6.4. Normas de organización**

* Idoneidad del personal dispuesto en el servicio de vigilancia
* Conocimiento de consignas y funciones
* Conocimiento de los procesos y procedimientos de seguridad
* Conocimiento de los planes de emergencia
* Integración con los procesos
* Capacidad de expresión oral y escrita
* Identificación con la situación del puesto
* Políticas de seguridad
* Normativa interna de seguridad
* Procedimiento de control de acceso de personas, vehículos, materiales
* Procedimiento de llamadas amenazantes
* Procedimiento de requisas
* Procedimiento de control de la correspondencia
* Procedimiento de comunicaciones internas y externas
* Idoneidad de los procedimientos
* Socialización y aceptación de los procesos y las medidas administrativas.

**6.5. Normas de prevención**

* Realizar el encerramiento en muro del perímetro de la empresa.
* Realizar coronamiento de los muros perimetrales
* Iluminar las instalaciones
* Prever el sistema de soporte en caso de no contar con el fluido eléctrico.
* Asegurar acceso y salida de la empresa
* Revisar y asegurar que todas las puertas y ventanas estén provistas de medios de seguridad, que eviten el acceso o la intrusión no deseada.

**6.6. Normas protección**

* Mantener en buen estado el sistema de alarmas de intrusión
* Prever la realización del proyecto de seguridad electrónica, (Circuito cerrado de TV)
* Establecer un sistema de control de acceso y salida
* Prever el sistema de comunicaciones
* Prever El Sistema de Alarmas

**7. NORMAS DE SEGURIDAD DE LA CARGA**

* Ubicación de la carga
* Marcación, peso, cantidad de la carga
* Responsable de la verificación de la carga
* Revisión detallada de la carga
* Inspección de contenedores antes de ser utilizados
* Revisión de los vehículos
* Criterios de aceptación o no de un contenedor para la realización de una operación
* Registro de control de peso
* Reporte de faltantes o sobrantes de carga
* Control fotográfico y/o fílmico del cargue o descargue de un contenedor
* Colocación y control de sellos y precintos
* Áreas de almacenamiento
* Registro de movimientos realizados con la carga
* Verificación de equipos y efectos personales.

**8. PLAN DE CONTINGENCIA EN CASO DE:**

**8.1. Amenaza de bomba**

VÍA TELEFÓNICA

Dar aviso a la Policía Nacional (**TEL 112**) y al Responsable de Seguridad de la empresa.

PAQUETE SOSPECHOSO

Sí con ocasión de nuestro servicio encontráramos algún tipo de paquete u objeto que por su forma, tipo, localización, etc. nos infundiera notables sospechas de poder ser o contener cualquier artefacto explosivo, la medida a adoptar, será alejarnos del lugar e impedir que cualquier persona se acerque al mismo.

Dará aviso a la Policía Nacional (**TEL 112**) y al responsable de seguridad de la empresa.

PRECAUCIONES

1. NO TOCARLO.
2. No fumar.
3. No arrojarlos al agua ni mojarlos.
4. No abrirlos.
5. No pasar objetos metálicos cerca de ellos.
6. No perforarlos.
7. Con paquetes sospechosos en presencia de personas no saque el paquete del lugar, sino evacue a la gente. No haga el héroe, es competencia de los desactivadores.

**8.2.** **Intrusión**

En el supuesto caso de producirse una incidencia de este tipo, intentaremos repelerla, siempre y cuando nuestra actuación no ponga en peligro la integridad de terceras personas. Si tuviéramos que llevar a cabo la detención de un posible delincuente de inmediato avisaremos a la Policía Nacional  **112,** poniendo al individuo a disposición de esta Autoridad

Si por causas de mayor índole no se pudiera detener al posible delincuente, procuraremos quedarnos con el mayor número de datos posibles en cuanto a su forma de operar, estatura, sexo, edad, vestimenta utilizada, si llevaba consigo algún arma, etc. reseñando todos estos datos en el correspondiente Informe de Incidencias.

**8.3.** **Hurto de mercancías, materiales y/ o equipos**

Avisar a la Policía Nacional o Guardia Civil. En el supuesto de atentado, caso de existir heridos, evacuar a los mismos o llamar al Servicio Médico de Urgencia.

En el supuesto de robo (atraco), obedecer las órdenes de los asaltantes y tan pronto como se vayan, con indiferencia de las normas que digan, avisar inmediatamente a la Policía Nacional. Observar a los agresores, tratando de retener el mayor número de datos identificativos.

Si pueden actuar en un momento de descuido por parte de los asaltantes, actúe, pero con Seguridad.

**8.4. Contaminación de la carga licita**

* Recopilar toda la información (trazabilidad), registrada por el movimiento de la carga en donde se encontró la carga ilícita, Tomar fotografías.
* Aislar la zona para evitar contacto físico de personas extrañas que puedan, transformar voluntaria o involuntariamente la prueba.
* Contactar las autoridades
* Poner a su disposición la documentación requerida, dejando copia detallada del material entregado.
* Contactar el abogado de la empresa.
* Contactar al dueño de la carga y conjuntamente promover la investigación.

Es muy importante proteger la imagen de la empresa; hasta donde sea posible evitar que se culpe apresuradamente a la empresa de lo sucedido.

Verificar el tema de los seguros y los compromisos adquiridos

Evitar que las autoridades portuarias o las administraciones de los puertos responsabilicen a la Empresa por un acto de responsabilidad particular. Para esto es la documentación, LA TRAZABILIDAD.

**8.5. Hurto de la información**

Poner en conocimiento a las autoridades competentes e iniciar la respectiva investigación.

9. PLAN DE EMERGENCIAS

**9.1. Emergencias**

En caso de accidente o emergencia avisar a los siguientes teléfonos y canales de emergencia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSTALACION** | **TELEFONO** | **CANAL DE RADIO** |
| **Sede ADMINISTRATIVA**  Teléfono para emergencia  Recepción | Ext. 21 y 15.  Ext. 11. | Frecuencia N°. 1. |
| **Sede SPRC**  Teléfono para emergencia  Seguridad Industrial  Recepción | Ext. 5555  Ext. 2362  Ext. 0 |  |
|  |  |  |

TELEFONOS DE EMEREGENCIA

|  |  |
| --- | --- |
| **AUTORIDADES CARTAGENA** | |
| AMBULANCIA | 125 |
| POLICÍA | 112 |
| ANTINARCÓTICOS | 6508162 |
| BOMBEROS | 119-6630135-6620136 |
| ARP COLMENA (Incidente de trabajo ) | 018000919667 |
| CRUZ ROJA | 132 |
| CONTRALORIA | 175 |
| DAS | 153 |
| DEFENSA CIVIL | 6645834 – 6602288 |
| EMERGENCIAS | 123 |
| EJERCITO | 152 |
| FISCALÍA | 122 |
| GRUPO GAULA | 165 |
| INTELIGENCIA POLICIA NACIONAL | 6719453-6633026 |
| SIJIN | 140-219-6608065 |
| ACUEDUCTO | 116 |
| ELECTRO COSTA - DAÑOS | 115 |
| SURTIGAS –EMERGENCIAS | 164 |
| TRANSITO DISTRITAL | 127 -6625772 |
| TRANSITO MUNICIPAL | 126 |

***NOTA:*** Se debe tener en buenas condiciones, en un lugar visible y accesible para todo los funcionarios, los siguientes elementos que ayudaran a estar preparados para cualquier emergencia:

* Botiquín de primeros auxilios.
* Linternas con pilas.
* Silbatos.
* Extintor.
* Camilla

**9.2. Procedimientos de emergencia.**

**9.2.1.** En casos que se requiera evacuar un edificio o un área:

|  |  |
| --- | --- |
| **Durante la evacuación** | * Evacue el sitio conservando la calma. No grite, salga rápido pero sin correr, * Evite su propio pánico y ayude a que los demás se controlen. * Antes de abandonar la oficina, si es posible, guarde los documentos clasificados en el escritorio y/o archivadores y ciérrelos con llave, apague las luces y aires acondicionados, asegúrese de desconectarlos antes de salir. * Cierre las puertas detrás de usted para evitar que el fuego se propague, pero no les ponga seguro. * No se refugie en baños ni rincones. Corre el riesgo de quedar atrapado. * En los pasillos camine por la derecha. * Si tiene visitantes llévelos consigo hacia el punto de encuentro.   **Si se encuentra atrapado:**   * Piense * Cierre las puertas entre usted y el humo. * Tape las rendijas de las puertas y/o cualquier otra abertura. * Busque un cuarto con ventana al exterior, ábrala con cuidado y trate de evacuar por ella. * Si hay un teléfono llame a bomberos, diga donde se encuentra. * Cálmese, el rescate puede llegar en cualquier momento. |
| **Después de salir** | * Diríjase al sitio al punto de encuentro. * Preséntese al coordinador de Evacuación. * Infórmele si nota la ausencia de algún compañero que pueda estar atrapado, para hacerlo buscar por la Brigada de emergencias. * Espere en el punto de encuentro las instrucciones del jefe de la Brigada de emergencias para normalizar la situación. |

**9.2.2.** En caso de incendio:

|  |  |
| --- | --- |
| **Durante la emergencia** | * Si usted detecta fuego en algún lugar de las instalaciones, inmediatamente busque el botón de alarma o haga un llamado de alarma. * Llame a la Brigada para notificar la emergencia a las Ext. **21 y/o 15 en nuestra sede administrativa**. De esta manera se activara el respectivo Plan de Emergencia. * Combata el incendio usando los extintores existentes. * Si no puede controlar el incendio evacue el área. * Evacue el área conservando la calma. Evite su propio pánico y ayude a controlar a los demás. * Camine con paso ligero, evite correr. * Utilice siempre la escalera * Si hay humo debe agacharse y arrastrarse hasta la salida. Los gases tóxicos a altas temperaturas y el pánico son los mayores peligros en caso de incendio. * No se refugie en baños ni rincones donde pueda quedar atrapado. Busque siempre la salida. * En alturas mayores de dos pisos no salte al exterior |

|  |  |
| --- | --- |
| **Uso del extintor** | 1. Diríjase al lugar donde se encuentra el extintor, tómelo por la manija y llévelo hacia el lugar donde existe el incendio. 2. Colóquelo sobre el piso a distancia aproximadamente de 2 a 3 metros del incendio. 3. Quite el pasador rompiendo el sujetador y halándolo por la argolla. 4. Con una mano sostenga la manguera dirigiéndola hacia la base de las llamas, con la otra mano accione la palanca de descarga: la manguera debe tener un movimiento de vaivén lento, cubriendo en forma total la base de las llamas. |

**9.2.3.** En caso de terremoto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Durante el terremoto** | * Al experimentar las primeras sensaciones guarde la calma y ayude a que los demás no la pierdan. * Los muebles y otros enseres afectados por el movimiento sísmico pueden lesionarlo con facilidad. * Busque refugio bajo el lumbral de una puerta, en la vecindad de una columna o bajo un escritorio o mueble similar. * No se acerque a las ventanas, pues la sensación óptica recibida afectan aún mas sus nervios y su equilibrio. Además los vidrios pueden llegar a quebrarse con riesgo de lesión para las personas. * Recuerde que en los pisos altos el fenómeno se experimenta con mayor intensidad. * No olvide que corre mayor peligro si sale a la calle, que si permanece dentro del edificio. * Si el terremoto lo sorprende en la calle, busque ubicarse en una plaza o espacio libre para protegerse contra los objetos que caen de edificaciones altas, apártese de alambres eléctricos caídos o averiados. * Si está manejando un automóvil, deténgase con cuidado. Permanezca dentro del vehículo hasta cuando se estables la normalidad. Al reanudar la marcha revise la vía para constatar que no tiene obstáculos. |
| **Después del terremoto** | * Tenga mucho cuidado de entrar a edificios averiados o debilitados durante el desastre, ya que pueden derrumbarse. Además puede haber escapes de gas o cortos circuitos. * No encienda llamas ni lleve cigarrillos prendidos, ya que puede haber material inflamable en la atmósfera. * Apártese de los alambres eléctricos caídos o averiados. * Si los utensilios eléctricos están mojados, desconecte el interruptor principal antes de tratar de desconectarlos. * Manténgase alejados de las zonas de desastre para facilitar los trabajos de primeros auxilios y rescate. * Use su carro lo menos posible y conduzca con cuidado. Si observa algo peligroso, infórmelo a las autoridades locales. * Pasada la emergencia escriba o llame por teléfono a sus familiares para informar su estado. * No propague rumores o informes exagerados de los daños. * Siga las instrucciones que emita el gobierno durante el periodo de Rehabilitación después de la emergencia. |

**9.2.4.** En caso de amenaza por bomba

|  |  |
| --- | --- |
| **Prevención** | * A los extraños que circulen por las oficinas no acompañados por empleados de la Empresa se les debe preguntar que necesitan y ayudarlos a encontrar la oficina o personas que buscan. En ocasiones se puede infiltrar personas no autorizadas que podrían causarles daño a los empleados y a los bienes de la compañía. * Cuando reciba un visitante cerciórese de que al salir no deje ningún objeto en su oficina o en la sala de recibo. Acompáñelo hasta la salida del edificio o hágalo acompañar por una persona de confianza. * Los artefactos o explosivos generalmente se disimulan en una botella, un pedazo de tubo de acueducto, un paquete envuelto, una tula de correo, una cartera de mujer, un libro voluminoso y otros sistemas similares. * Todos los empleados deben mantenerse alerta contra actividades y objetos sospechosos y comunicar sus observaciones al jefe de Seguridad. |
| **Reportes** | * Comunique inmediatamente a su jefe inmediato y/o coordinador de logística si observa cualquier persona u objeto sospechoso próximo a instalaciones o equipos de la compañía, e inclusive fuera de ellas.   *Si ve objetos sospechosos:*   * No toque ni trate de remover el objeto. * Manténgase usted, otros empleados y/o visitantes a una distancia prudente del objeto. * Infórmelo inmediatamente a su jefe inmediato y/o coordinador de logística.   Comunique a su jefe inmediato cualquier llamada telefónica o carta con amenazas sobre artefactos explosivos o incendiarios colocados en instalaciones de la compañía, o cualquier clase de amenaza contra empleados y/o bienes de la compañía.  Los empleados no deben empezar por su cuenta la búsqueda de artefactos explosivos, pero si hacer una rápida revisión de sus oficinas para ayudar a localizar objetos sospechosos y poder dar aviso.  Una vez la instalación ha sido evacuada por todos los empleados, las personas designadas por la Gerencia, junto con los agentes de la policía, especialista en explosivos, practicaran una búsqueda detallada a fin de localizar el artefacto. Nadie debe tratar de entrar en la instalación hasta cuando se reciba la información de que la emergencia ha sido controlada. |

**10. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.**

Galotrans por ser una empresa vulnerable ante cualquier calamidad que pueda afectar las operaciones y el funcionamiento normal de la empresa, se ve en la necesidad de crear un plan de continuidad que muestre una recuperación eficiente ante este tipo de situaciones, garantizando la continuidad del negocio.

**10.1. Objetivo General.**

Asegurar que Galotrans se encuentre preparado para afrontar de manera eficiente los factores externos o internos que puedan afectar las operaciónes, recuperarse de ellas y permitiendo la continuidad de los servicios críticos frente a los clientes y proveedores.

**10.2. Identificación del Riesgo**

En la siguiente tabla se conocen cuáles son los procesos más críticos que por los diferentes riesgos expuestos pueden frenar la operación de la compañía.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Riesgos** | | | | |
| **Procesos Críticos** | **Desastres Naturales** | **Daños de Software y Hardware** | **Ciberataques** | **Corte de energía** | **Evaluación** |
| Gestión Alta Gerencia | B | A | A | M | C |
| Servicio al Cliente | B | B | B | B | NC |
| Mejoramiento Continuo | B | B | B | B | NC |
| Comercio Exterior | B | M | B | B | NC |
| Gestión Comercial | B | M | M | B | NC |
| OPMT | A | M | M | M | C |
| Transporte | A | A | M | M | C |
| Almacenamiento | A | A | M | M | C |
| Gestión de TICS | A | A | A | A | C |
| Gestión Financiera | M | A | A | M | C |
| Recursos Humanos | A | M | A | M | C |
| Infraestructura y Matto | A | B | B | B | NC |
|  |  |  |  |  |  |

\*A=Impacto Alto \*B=Impacto Bajo \*M=Impacto Medio

Se puede observar de la anterior tabla que los procesos más críticos son: Gestión de la alta gerencia, OPMT, Transporte, Almacenamiento, Gestión de Tics, Gestión Financiera, Recursos Humanos.

A continuación se relaciona en cada riesgo, los factores de amenaza que pueden afectar a nuestras operaciones y nuestro plan de continuidad en caso de ocurrencia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| RIESGOS | AMENAZAS | Acción inmediata a realizar | Estratégia de Continuidad | Desarrollo de Estratégia |
| Desastres Naturales | Movimientos sísmicos. Buenaventura y Bogotá  Región con alta vulnerabilidad. | Seguir protocolo del plan de emergencia.  GLT-SGB-P-07 | **Afectación de Bajo Impacto**: Proceder a verificar que la amenaza haya cesado; supervisar el estado en que quedaron las actividades que se estaban ejecutando así como el estado de las mercancías que se encontraban en zonas de inspección y/o almacenamiento al interior de los terminales marítimos y/o patios externos para proceder con la reorganización de nuestra infraestructura humana y operativa e informar así al cliente sobre el estado de las mismas y las acciones a implementar. Para ello, el tiempo estimado de restablecimiento de las actividades es de tres (03) a cuatro (04) horas.  **Afectación de Mediano Impacto**: Proceder a verificar las condiciones de infraestructura y acceso general al terminal marítimo; verificar estado de las vías de tránsito al interior del terminal y hacia las oficinas de GALOTRANS; proceder a realizar un inventario de las actividades que se estaban ejecutando, determinar posibles daños en la mercancía, oficinas administrativas de GALOTRANS y continuidad de las actividades portuarias. Informar al cliente sobre el estado de su carga, el avance en las operaciones y la posibilidad sobre finalización de las mismas. Realizar las reparaciones y arreglos de los daños físicos más graves y en caso de ser requerido, solicitar autorización al cliente para trasladar a un lugar más seguro dentro del terminal o transportarla a los patios externos de GALOTRANS (TABOR o CALBUN) la mercancía que se encuentre en riesgo o que se haya afectado durante el siniestro; trasladar equipos y personal a los patios externos para poder culminar las operaciones que el cliente así autorice. El tiempo de ejecución será de (03) a (05) días según congestión y trámites del terminal marítimo.  **Afectación de Alto Impacto:** Cuando existe pérdida total de las mercancías y se haga imposible la continuidad de las operaciones por deterioros o daños graves a las instalaciones, oficinas, infraestructuras, vías de acceso del terminal marítimos y/o de las instalaciones de GALOTRANS S.A., se informará al cliente sobre tal situación, así como a la aseguradora Mapfre para que dé cobertura a las cargas que se hayan visto afectadas durante las operaciones que ejecutaba GALOTRANS S.A. bajo la póliza de responsabilidad civil extracontractual de operador portuario No. 3416215000113; así mismo en caso de afectarse mercancías que se encuentren en custodia y almacenamiento en instalaciones de GALOTRANS, se procederá a informar a la aseguradora LIBERTY para que dé el amparo a la mercancía de terceros. Para coberturas por daños al interior del terminal marítimo GALOTRANS radicará ante la respectiva Sociedad Portuaria el listado de mercancías y operaciones que tenía en ejecución al momento del siniestro para que se haga la respectiva inclusión del reconocimiento de los daños por parte de la póliza de la sociedad portuaria . | **Afectación de Bajo Impacto:**  **Lugar:** SPRB  **Recursos Humanos:** Supervisores, estibadores.  **Recursos de equipos y maquinaria:** Montacargas.  Reach Staker  Cámara fotográfica  **Afectación de Mediano Impacto:**  **Lugar:** SPRB, Patio TABOR y CALBUN  **Recursos Económicos**: Póliza de Seguros Todo Riesgo Mapfre 3416215000113  Liberty 15139  **Recursos de equipos y maquinaria:**  Cámara fotográfica  **Recursos Humanos:** Estibadores (6)  Supervisores (2)  Jefe de Operaciones  **Afectación de Alto Impacto:**  **Recursos Económicos**: Póliza de Seguros Todo Riesgo Mapfre 3416215000113  Liberty 15139 |
| Inundaciones. Buenaventura, Cartagena y Bogota (COTA) regiónes con alta vulnerabilidad | Seguir protocolo del plan de emergencia.  GLT-SGB-P-07 | **Afectación de Bajo Impacto**: Verificar si la mercancía, equipos, oficinas y vehículos se afectaron con la inundación; De acuerdo a los daños visibles, proceder a reubicar en sitios alejados del agua o que sean propensos agravar la situación; informar al cliente sobre la situación de los mismos e identificar un área en la que sea posible continuar con las actividades previa autorización de la autoridad portuaria. Evacuar el agua que quede en las áreas de almacenamiento y/u operaciones para evitar daños posteriores. Hacer inventario de los equipos de cómputo afectados y trasladarlos a un sitio seguro. Reorganizar el área de oficinas y seguir con las actividades. El tiempo estimado de reactivación de labores será de doce (12) a veinticuatro (24) horas.  **Afectación de Medio Impacto**: Trasladar a zonas alejadas del mar (bodegas cubiertas) las mercancías y equipos que no se hayan visto afectados con la inundación para evitar daños. Realizar un inventario de los daños evidenciados y proceder a separar los averiados de lo que se encuentra en buen estado para informar al cliente y Gerencia General sobre los daños materiales. Solicitar autorización al cliente para trasladar en caso de que sea necesario, mercancía a los patios externos para evitar futuros daños por nuevas inundaciones. Informar a la Sociedad Portuaria sobre el inventario y objetos/mercancía averiada al interior del terminal de GALOTRANS y de sus clientes. Trasladar los equipos de maquinaria a zonas secas y reubicar el personal administrativo que se haya visto afectado con las inundaciones. Acatar las instrucciones y recomendaciones de la autoridad portuaria sobre la continuidad de las actividades e informar de las mismas al cliente. En conjunto con el cliente realizar un plan de evacuación de las mercancías en buen estado. El tiempo estimado de implementación es de (03) a cuatro (04) días.  **Alto Impacto**: Ante una pérdida total de la mercancía, maquinaria y de los productos de los clientes que estén bajo nuestra custodia, GALOTRANS hará uso de la póliza de responsabilidad civil extracontractual solicitando a la aseguradora los amparos sobre la mercancía y equipos que se encuentren bajo su custodia, manejo y almacenamiento. Se hará un inventario de la mercancía averiada y la de pérdida total para entregarlo al cliente y se procederá a realizar un acta de estado de la mercancía que se haya recuperado. | **Afectación de Bajo Impacto:**  **Lugar:** SPRB  **Recursos Humanos:** Supervisores, estibadores.  **Recursos de equipos y maquinaria:** Montacargas.  Reach Staker  Cámara fotográfica  **Afectación de Mediano Impacto:**  **Lugar:** SPRB, Patio TABOR y/o CALBUN  **Recursos Económicos**: Póliza de Seguros Todo Riesgo Mapfre 3416215000113  Liberty 15139  **Recursos de equipos y maquinaria:**  Cámara fotográfica  Montacargas  Reach Staker  **Recursos Humanos:** Estibadores (6)  Supervisores (2)  Jefe de Operaciones  **Afectación de Alto Impacto:**  **Recursos Económicos**: Póliza de Seguros Todo Riesgo Mapfre 3416215000113  Liberty 15139  **Recursos Económicos:** Póliza de seguros.  **Recursos Humanos:**  Estibadores (6)  Supervisores (2)  Jefe de Operaciones  Facturación. |
| Ciberataques, daños en el hardware y el software. | Ciberataques, daños en el hardware y el software. | Desvincular la red para hacer el seguimiento del origen de la intrusión. | De acuerdo a la política de Backup GLT-GT-DOC-01 de GALOTRANS, se ha contratado un servidor de respaldo para mantener un backup de toda nuestra información en la nube (Icloud) de Amazon. Así de esta manera evitamos la perdida de información diaria de las actividades, información de procesos, trazabilidades de operación, registros fotográficos, documentación digitalizada y demás información propia de la operación de GALOTRANS. Adicional, el departamento de TIC’s ha adquirido una licencia de un antivirus llamado ESET que nos permite un control administrado de los equipos de GALOTRANS y nos provee un FIREWAL para evitar ataques externos. Adicionalmente tenemos un VPN que permite filtrar direcciones IP externas y así tener controlada la salida e ingreso de la información. Para evitar ataques cibernéticos se tiene un sistema tiene un servicio se con un servidor en la nube, lo cual, nos permite obtener la información de inmediato y no se tendría perdida de la información vital de la empresa.  Con las herramientas anteriores, en caso de presentarse un ciberataque, daños en el hardware y/o software podemos continuar con una operatividad de un 90%. El tiempo estimado de continuidad de información y cambio de servidor es de treinta (30) a cuarenta y cinco (45) minutos. | Galotrans cuenta con un servidor de respaldo el cual se encuentra en Amazon AWS en el cual está montado todo el sistema de Galotrans.  **Tiempo de reestablecer el sistema:** 30 min. |
| Sociales | Hurtos de mercancía , materiales y/o equipos | Seguir protocolo del plan de contingencia | Galotrans aplica unas políticas de seguridad de acuerdo con los requisitos de BASC en la cual nuestros funcionarios deben ingresar con un uniforme especial y ser supervisado por un supervisor en las operaciones portuarias. Si se presenta un saqueo de inmediato se detiene la operación y se hace una revisión y control de salida del área. Una vez detectado lo ocurrido se le informa al cliente. Si se alcanzó a tener pérdidas en la mercancía Galotrans debe informar a la Sociedad Portuaria Regional (SPR) para que asuma su responsabilidad frete a Colombina. En caso de que la carga este en una de nuestras bodegas o patios 8CALBUN O TABOR), GALLOTRANS debe informar a la compañía de seguros para que dé el amparo de la carga y pueda responder económicamente por las pérdidas. Este procedimiento esta descrito en el documento GLT-OPMT-DOC-01 | **Recursos Económicos:** Póliza de responsabilidad de Operador Portuario.  **Recursos Humanos:**  Supervisores,  Agente de policía, Representante de la agencia de aduanas. |
| Contaminación de la mercancía en patios | Seguir protocolo del plan de contingencia-GLT-SGB-P-07 , ítem 8.4 | Apartar la carga contaminada e informar de inmediato a las autoridades competentes como son policía antinarcóticos y Sociedad Portuaria. Acatar las instrucciones dadas por los entes regulatorios y levantar acta de trazabilidad para soportar ante las autoridades responsables de la investigación. Informar al cliente sobre lo sucedido y el procedimiento que se esté llevando para determinar responsabilidades. | **Recursos Humanos:**  Jefe de Operación Portuaria, Supervisores, Entes competentes como la policía antinarcóticos. |
|  | Acto Terrorista | Plan de Evacuación. GLT-SHB-P-07, ítem 9.2.4 | Se realiza el debido procedimiento de evacuación del personal. Verificar el estado de salud de los funcionarios y materiales para establecer la acción a seguir según los daños ocasionados. Continuar operaciones en las instalaciones propias del CALBUN y TABOR.  Tiempo estimado de continuidad de negocio 2-3 días. | **Lugar:**  Patio TABOR  Patio CALBUN  **Maquinaria:**  Reash Staker (2)  Montacargas (4)  **Recurso Humano**:  Supervisores,  Estibadores,  Jefe de Patio, Jefe de OPMT.  **Recurso Económico:**  Póliza de seguro |