

Protocolo de Crisis

CORONAVIRUS 2020



ESCENARIO

- **No se han detectado casos en Republica Dominicana.**
- Se mantiene la emergencia internacional.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES DEL COMITÉ DE CRISIS

- Tener identificadas y delimitadas las áreas de aislamiento en todo el puerto.
- Activar campaña interna que promueve la importancia de la prevención.
- Se promueve seguir las recomendaciones de la OMS.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Elaborar mensajes para responder ante inquietudes de los clientes.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armanda.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. HIT está brindando todo su apoyo a la Autoridad Portuaria, organismo regulador de la actividad portuaria en el país; y el Ministerio de Salud Pública, ente encargado de garantizar la salud en República Dominicana, en el reforzamiento de las medidas de seguridad que consisten en fortalecer las acciones de prevención y la capacitación de todo el personal que labora en el puerto.
3. En HIT nuestra prioridad es garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, es por eso que les invitamos a tomar las medidas de prevención señaladas por los organismos nacionales e internacionales.
4. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
5. Es importante resaltar que no se confirman casos positivos ni sospechosos de coronavirus en República Dominicana, y los protocolos que se están realizando son totalmente preventivos.

NIVEL

2

ESCENARIO

- Se confirman casos en Republica Dominicana.
- No por Puerto Río Haina.
- Se mantiene la emergencia internacional.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- Tener identificadas y delimitadas las áreas de aislamiento en todo el puerto.
- Aumentar la distribución de dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- **Redactar y enviar mensaje interno informando las nuevas medidas que se implementarán en toda la empresa.**
- Reforzar campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT garantizando el cumplimiento de los protocolos de seguridad de su carga.
- Se suspenden las visitas guiadas al puerto (estudiantes, clientes, etc.).
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armanda.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los lideres de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. HIT está brindando todo su apoyo a la Autoridad Portuaria, organismo regulador de la actividad portuaria en el país; y el Ministerio de Salud Pública, ente encargado de garantizar la salud en República Dominicana, en el reforzamiento de las medidas de seguridad que consisten en fortalecer las acciones de prevención y la capacitación de todo el personal que labora en el puerto.
3. En HIT nuestra prioridad es garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, es por eso que les invitamos a tomar las medidas de prevención señaladas por los organismos nacionales e internacionales.
4. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
5. Es importante resaltar el caso confirmado de coronavirus NO entró por Puerto Río Haina, sin embargo, hemos adoptado todas las medidas de seguridad que han sido direccionadas por las autoridades.

ESCENARIO

- Se confirman casos en Republica Dominicana.
- Hay sospecha de virus en alguna tripulación o algún colaborador en Puerto Rio Haina.
- Se mantiene la emergencia internacional.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- **Aislar a la persona con sospechas del virus en las áreas designadas a los fines.**
- **Desinfectar el área de interacción de la persona aislada (si es colaborador).**
- **Transportar a un Centro Medico al colaborar con sospecha de virus.**
- **Notificar a los familiares del colaborar con sospecha de virus.**
- **La Autoridad Portuaria es el vocero oficial ante la situación.**
- **Redactar un Comunicado de Prensa para entregar a medios en caso de consulta.**
- Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT garantizando el cumplimiento de los protocolos de seguridad de su carga.
- Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando la situación y medidas adoptadas por las autoridades y que las operaciones siguen normales.
- Mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armanda.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los lideres de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo las acciones para garantizar la seguridad, no solo del caso sospechoso, sino también de todos los tripulantes del barco y los colaboradores de HIT.
3. En HIT nuestra prioridad es garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales.
4. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
5. Las medidas que se han adoptado (cualesquiera que sean) son parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país han puesto en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.

ESCENARIO

- **Se confirma virus se encuentra en Puerto Río Haina.**
- Se mantiene la emergencia internacional.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- **Aislar a la persona con sospechas del virus en las áreas designadas a los fines.**
- **Desinfectar el área de interacción de la persona aislada (si es colaborador).**
- **Transportar a un Centro Medico al colaborar con sospecha de virus.**
- **Notificar a los familiares del colaborar con sospecha de virus.**
- **La Autoridad Portuaria es el vocero oficial ante la situación.**
- **Redactar un Comunicado de Prensa para entregar a medios en caso de consulta.**
- **Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT garantizando el cumplimiento de los protocolos de seguridad de su carga.**
- **Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.**
- **Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.**
- **Explicar a la gente de Atención al Cliente, Centro Expreso, Recepcion, Seguridad, etc. sobre los mensajes claves y lo que debe responder ante cualquier inquietud.**
- **Ante la solicitud de periodistas, informar a CRISTYAN PERALTA (809-988-9211) quien informara al comité de crisis y coordinar con el vocero oficial las respuesta a la prensa.**
- Mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armada.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los lideres de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo las acciones para garantizar el control de los casos identificados, así como la seguridad de los tripulantes de barcos y colaboradores del Puerto Río Haina.
3. Son las autoridades quienes deberán informar cuales serán las siguientes acciones.
4. Los esfuerzos de HIT estan dirigidos a garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales que estos tengan.
5. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
6. Las medidas que se han adoptado (cualesquiera que sean) son parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país han puesto en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.

NIVEL

5.0

ESCENARIO

- Se confirma brote masivo del virus en Puerto Río Haina.
- Varios enfermos.
- Múltiples áreas afectadas.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- Aislar a la persona con sospechas del virus en las áreas designadas a los fines.
- Desinfectar el área de interacción de la persona aislada (si es colaborador).
- Transportar a un Centro Medico al colaborar con sospecha de virus.
- Notificar a los familiares del colaborar con sospecha de virus.
- La Autoridad Portuaria es el vocero oficial ante la situación.
- Evaluar el trabajo remoto por área, específicamente las más afectadas.
- Desvío de extensiones telefónicas a los celulares de la empresa.
- Redactar un Comunicado de Prensa para entregar a medios en caso de consulta.
- Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT explicando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Explicar a la gente de Atención al Cliente, Centro Expreso, Recepcion, Seguridad, etc. sobre los mensajes claves y lo que debe responder ante cualquier inquietud.
- Ante la solicitud de periodistas, informar a **CRISTYAN PERALTA (809-988-9211)** quien informara al comité de crisis y coordinar con el vocero oficial las respuesta a la prensa.
- Mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armada.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los lideres de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo las acciones para garantizar el control de los casos identificados, así como la seguridad de los tripulantes de barcos y colaboradores del Puerto Río Haina.
3. Son las autoridades quienes deberán informar cuales serán las siguientes acciones.
4. Los esfuerzos de HIT están dirigidos a garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales que estos tengan.
5. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
6. Las medidas que se han adoptado (cualesquiera que sean) son parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país han puesto en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.



ESCENARIO

- Se confirma brote masivo del virus en Puerto Río Haina.
- Varios enfermos.
- Algunas áreas cerradas.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- Aislar a la persona con sospechas del virus en las áreas designadas a los fines.
- Desinfectar el área de interacción de la persona aislada (si es colaborador).
- Transportar a un Centro Medico al colaborar con sospecha de virus.
- Notificar a los familiares del colaborar con sospecha de virus.
- La Autoridad Portuaria es el vocero oficial ante la situación.
- Indicar trabajo remoto por área, específicamente las más afectadas.
- Desvío de extensiones telefónicas a los celulares de la empresa.
- Redactar un Comunicado de Prensa para entregar a medios en caso de consulta.
- Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT explicando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Explicar a la gente de Atención al Cliente, Centro Expreso, Recepcion, Seguridad, etc. sobre los mensajes claves y lo que debe responder ante cualquier inquietud.
- Ante la solicitud de periodistas, informar a **CRISTYAN PERALTA (809-988-9211)** quien informara al comité de crisis y coordinar con el vocero oficial las respuesta a la prensa.
- Mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armada.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los lideres de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT coordina junto a las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos para la recepción y operación de buques de carga en Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo las acciones para garantizar el control de los casos identificados, así como la seguridad de los tripulantes de barcos y colaboradores del Puerto Río Haina.
3. Son las autoridades quienes deberán informar cuales serán las siguientes acciones.
4. Los esfuerzos de HIT están dirigidos a garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales que estos tengan.
5. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
6. Las medidas que se han adoptado (cualesquiera que sean) son parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país han puesto en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.
7. Importante destacar que los servicios que se brindaban desde (el área cerrada) se estarán ofreciendo de manera remota mediante.... (especificar como, si es que se dará este servicio).

NIVEL

5.2

ESCENARIO

- Brote masivo del virus en Puerto Río Haina.
- Personas del puerto fallecidas y/o
- Puerto Cerrado.

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- Se eleva la seguridad del puerto a nivel 3.
- Las Autoridades Portuarias asumen el control total del Puerto Río Haina.
- Indicar trabajo remoto masivo (donde aplique).
- Desvío de extensiones telefónicas a los celulares de la empresa.
- Redactar un Comunicado de Prensa para entregar a medios en caso de consulta.
- Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT explicando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando la situación y medidas adoptadas por las autoridades.
- Comunicar mensajes claves a los gerentes y embajadores de departamentos.
- Ante la solicitud de periodistas, informar a **CRISTYAN PERALTA (809-988-9211)** quien informara al comité de crisis y coordinar con el vocero oficial las respuesta a la prensa.
- Mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Pública, Migración y la Armada.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los líderes de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT mantiene coordinación con las Autoridades portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos ante el estatus del Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo las acciones para garantizar el control de los casos identificados, así como la seguridad de los tripulantes de barcos y colaboradores del Puerto Río Haina.
3. Son las autoridades quienes deberán informar cuales serán las siguientes acciones.
4. Los esfuerzos de HIT están dirigidos a garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales que estos tengan.
5. Nuestros clientes son parte de nosotros. Garantizamos la seguridad de su carga y cumplimos con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
6. Las medidas que se han adoptado (cualesquiera que sean) son parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país han puesto en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.
7. Importante destacar que los clientes estarán siendo notificados oportunamente sobre el estatus de las operaciones en Puerto Río Haina; así como también podrán recibir asistencia e informaciones adicionales llamando a los números XXX-XXX-XXX o escribiendo al correo xxxx@hit.com.do

ESCENARIO

- **El brote ha sido controlado.**
- **Las operaciones del Puerto están restablecidas.**

PARTES INTERESADAS

- Clientes
- Colaboradores
- Socios y Aliados
- Prensa

LIDERES

Fránzel Rafael, Líder Comité de Crisis.
Armando Rivas, Vocero ante la prensa.
Cristyan Peralta, Sustituto del Vocero.

ACCIONES GENERALES DEL COMITÉ DE CRISIS

- **Se restablece la seguridad del puerto a nivel 1.**
- **Las Autoridades Portuarias asumen el restablecimiento total del Puerto Río Haina.**
- **Enviar comunicado a los colaboradores de HIT informando el restablecimiento de las operaciones.**
- **Se levanta el trabajo remoto masivo.**
- **Los procesos vuelven a desarrollar las actividades normales.**
- **Los teléfonos y extensiones funcionan sin el desvío de llamada.**
- **Redactar Comunicado de Prensa informando sobre el restablecimiento de las operaciones del Puerto.**
- **Redactar y enviar comunicación a los clientes de HIT informando el restablecimiento de las operaciones.**
- Como medida preventiva mantener llenos los dispensadores de gel antibacterial (Manitas limpias) en todos los puntos de acceso y áreas críticas del puerto.
- Continuar la campaña interna que promueve la importancia de la prevención y seguir las recomendaciones de la OMS.
- Mantener comunicación directa y efectiva con APORDOM, Salud Publica, Migración y la Armada.
- Mantener comunicación directa y efectiva con los líderes de la comunidad.

MENSAJES CLAVES

1. HIT mantiene coordinación con las Autoridades Portuarias y el Ministerio de Salud, los protocolos y acciones establecidos ante el estatus del Puerto Río Haina.
2. En estos momentos, las autoridades gubernamentales: Salud Pública, Portuaria y Migración se encuentran dirigiendo el restablecimiento de las operaciones para garantizar el control y la seguridad de los tripulantes de barcos y colaboradores del Puerto Río Haina.
3. Los esfuerzos de HIT fueron dirigidos a garantizar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, así como brindar su apoyo ante consultas o requerimientos especiales realizados.
4. Nuestros clientes son parte de nosotros. Hemos garantizado la seguridad de su carga y cumplimiento con todas las medidas de seguridad y sanitaria establecidas local e internacionalmente.
5. Las medidas que se adoptaron (cualesquiera que sean) fueron parte del protocolo obligatorio que los organismos de seguridad del país pusieron en marcha para garantizar la seguridad de los dominicanos.
6. Importante destacar que los clientes continuarán siendo notificados oportunamente sobre el estatus de las operaciones de Puerto Río Haina; así como también podrán recibir asistencia e informaciones adicionales sobre el estatus de su carga llamando a los números 809-740-1025 opción 1, 2, 3 o escribiendo a los correos atencionalcliente@hit.com.do / comercial@hit.com.do / facturacion@hit.com.do



Protocolo de Crisis

CORONAVIRUS 2020

