

**MATRIZ DE CONTINUIDAD OPERATIVA INTERGLOBAL**

	Riesgos Identificados En La Operación	Factores Contemplados	Plan de Acción
1	Pérdida de capacidad operativa o mal funcionamiento del dispositivo por sustracción o disminución del recurso humano dispuesto por el INTERGLOBAL para el desarrollo de los contratos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidad medica.</li> <li>• Calamidad familiar.</li> <li>• Ausencia Injustificada.</li> <li>• Motivos personales de los empleados.</li> <li>• Accidentes en el desplazamiento al trabajo.</li> <li>• Inconvenientes en las vías que impidan la llegada a su trabajo.</li> <li>• Presentarse en estado de alicoramiento o bajo el efecto de sustancias psico-activas o psico-depresoras.</li> <li>• No portar adecuadamente la dotación asignada por la compañía.</li> <li>• Mala presentación personal</li> <li>• Llegar enfermo a laborar y no tener la capacidad de ejercer sus funciones.</li> <li>• Protestas, meeting, huelgas.</li> <li>• Asumir una actitud grosera o desobligante al asignarle su puesto de trabajo.</li> <li>• Generar agresiones físicas o verbales a sus compañeros, jefes o usuarios del servicio.</li> <li>• No acatar las consignas, funciones o</li> </ul>	<p>Detectada la novedad se contacta al empleado de INTERGLOBAL vinculado al proyecto que cumpla con las condiciones requeridas para la prestación del servicio. En primera instancia se ubica al personal involucrado en el esquema de seguridad de la instalación donde surge la novedad, con el que se obtenga el menor tiempo de respuesta para atender la contingencia; si no se contacta a nadie en esta primera instancia INTERGLOBAL dispondrá de un empleado perteneciente al proyecto con las competencias en conocimiento de las políticas y funciones de cliente para el puesto a suplir.</p> <p>Cuando al detectar la novedad no se cuenta con el tiempo para coordinar el desplazamiento de un empleado de INTERGLOBAL, con el fin de asegurar la continuidad del servicio se cubrirá la novedad con el personal de SUPERVISIÓN que se disponga en el esquema de seguridad o en el esquema de supervisión de la sucursal INTERGLOBAL más cercana a las instalaciones del cliente.</p> <p>Si la situación desborda la disponibilidad del recurso humano contemplado por el contrato, se establecerá una situación con una valoración de criticalidad alta. En este punto se requerirá de la intervención de la Gerencia de Seguridad o Interventoria del contrato del cliente, para que de común acuerdo con las directivas de INTERGLOBAL involucradas en el proyecto, se autorice y disponga de empleados y recursos de INTERGLOBAL externos al proyecto para controlar la situación.</p>

protocolos establecidos

- No cumplir con el reglamento interno de trabajo.
- Generar todo tipo de actos inseguros o delictivos.
- Manejo irresponsable o indebido de armas, intendencia asignada al servicio o dotación.

La activación de estas acciones involucra la comunicación y coordinación con la CENTRAL DE INFORMACION Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INTERGLOBAL (CIAR INTERGLOBAL), y el Centro de Control del Cliente o la persona contacto y los coordinadores de operación INTERGLOBAL.

2	Pérdida de la capacidad operativa por falta de equipos y materiales críticos en la prestación del servicio contratado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de elementos de dotación e intendencia.</li><li>• Falta de armamento (letal y no letal)</li><li>• Falta de equipos de comunicación</li><li>• Daño o pérdida de medios de transporte vinculados al proyecto</li></ul>	<p>INTERGLOBAL a través de sus proveedores y manejo de inventarios dispondrá lo necesario para entregar o hacer el remplazo de los elementos de dotación, intendencia, equipos de comunicación, armamento y demas unidades en un tiempo no superior a 72 horas para ciudades principales y poblaciones cercanas a las mismas o en aquellas operaciones en donde se tiene cobertura de Regionales Operativas u Oficina de INTERGLOBAL, y hasta 96 horas para poblaciones apartadas. Cuando la ausencia de un elemento impida la prestación del servicio su reemplazo o restitución se realizará en un tiempo no superior a 48 horas, considerando principalmente tiempos de transporte y ubicación, además, de común acuerdo con la Gerencia de Seguridad o Interventoria del contrato del cliente, para atender casos de alta criticidad se podrá acordar el suministro de equipos o elementos que sin contar con la totalidad de las características exigidas suple condiciones de operatividad básicas que permitan la continuidad de la operación hasta el suministro del equipo adecuado.</p>
			<p>Para los casos en que factores ajenos a INTERGLOBAL impidan la consecución oportuna de armamento letal para la atención de una situación que demande su reemplazo o suministro, se cubrirá la necesidad entregando un arma no letal durante el tiempo que tome la consecución de este tipo de armamento; acción que se emprenderá de común acuerdo con la Gerencia de Seguridad o Interventoria del contrato del cliente.</p>
			<p>Los vehículos, armamento y equipos de comunicación vinculados en la prestación del servicio tendrán un plan de mantenimiento anual con el fin de asegurar la reducción de fallas o daños que se puedan prevenir a través del adecuado servicio de mantenimiento preventivo. De igual manera, cada procedimiento, intervención o acción de orden preventivo o correctivo, quedará consignada en las Hojas de Vida de dichos elementos.</p>
			<p>Para casos fortuitos que tengan como consecuencia el retiro de operación de vehículos este se reemplazará hasta su reintegro a la operación por un vehiculo que permita desarrollar las actividades asociadas a este recurso con la misma eficacia y bajo los lineamientos y requerimientos propios de cada operación. Para aquellos clientes o proyectos, que demanden caracterisrticas especial, se procedera a tener un BackUp similar, al mismo tiempo que se tendrá alianzas con proveedores adicionales para generar una adecuada capacidad de respuestas y acción correctiva.</p>

3	Pérdida de la capacidad operativa por los Malfuncionamiento de los recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída de los servicios de comunicación contratados a terceros.</li> <li>• Pérdida o daño de equipos asociados a la operación</li> <li>• Caída de los servicios de control automatizados</li> <li>• Caída del servicio de la aplicación o plataforma para generación de reportes, eventos e informes.</li> </ul>	En caso de falla en el servicio de comunicación provistos por un tercero, la comunicación con el personal del esquema de seguridad se realizará a través de las líneas de telefonía fija asociada a los puestos o a las sedes y/o por medio de los telefonos móviles personales de los empleados de INTERGLOBAL, para este fin, esta información se mantendrá en una base de datos actualizada en el CIAR y la regional INTERGLOBAL.
			Ante la caída de los servicios de control automatizados y durante el tiempo que dure esta condición, el personal de seguridad deberá registrar en los formatos físicos dispuestos dentro de la documentación de los puestos, la información asociada a los controles implementados. Una vez reestablecido el servicio, la información en formato físico que se haya generado debe ser recopilada por los coordinadores o supervisores y remitida para su tabulación y archivo.
			Ante la caída de servicio de la aplicación o plataforma de INTERGLOBAL para generación de reportes, eventos e informes, el CIAR notificará la novedad al área de soporte I.T. de INTERGLOBAL quienes restaurarán el aplicativo en un tiempo no superior a 24 horas. De igual manera, el personal que presta el servicio consignará la información de manera manual en los formatos que existiesen o en su defecto los libros de minuto o bitácoras de servicio.
4	Pérdida de la capacidad Operativa por pérdida o daños de la infraestructura provista por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas estructurales que ocasionen derrumbamientos de muros o secciones del edificio en las áreas dispuestas para las operaciones de seguridad.</li> <li>• Falta de instalaciones o instalaciones inadecuadas para las operaciones de seguridad</li> <li>• Mallas o muros con agujeros o muy vulnerables a intrusiones de personas que atenten contra la seguridad.</li> <li>• Daño o pérdida de los equipos de cómputo</li> <li>• Suspensión de los servicios de red eléctrica, de comunicaciones, de datos e internet</li> <li>• Daños en los sistemas o equipos electrónicos de seguridad que apoyan el dispositivo (CCTV, alarmas, control de acceso, control de activos)</li> </ul>	Ante una situación de colapso o imposibilidad de uso de instalaciones físicas, de los sistemas electrónicos de seguridad, de redes eléctricas, de telefonía o de datos y en general de cualquier elemento de infraestructura provista por el cliente y requerida para el desarrollo del servicio, se establecerá en común acuerdo con la Gerencia de Seguridad o Interventoría del contrato del cliente la implementación de estructuras provisionales que permitan la prestación del servicio o el traslado de estas operaciones a otras instalaciones o cualquier otra recomendación propuesta por INTERGLOBAL. Ante indicios de daños en la infraestructura anteriormente mencionada el personal de seguridad de INTERGLOBAL debe generar el reporte a través de la herramienta electrónica, de los formatos físicos implementados para tal fin, de los análisis de riesgos de la sede o a través de los diagnósticos de seguridad, atendiendo que el reporte sea oportuno.
			Ante colapso, daño o deterioro de las estructuras físicas o de los sistemas electrónicos de seguridad de los que se sirve el esquema de protección para reducir o eliminar riesgos y que incrementen la valoración del riesgo a una calificación crítica, se debe establecer de común acuerdo con la Gerencia de Seguridad o Interventoría del contrato del cliente las medidas de mitigación ya sea modificando funciones, aumentando servicios o implementando soluciones electrónicas.

5	Falla en la aplicación de procedimientos de seguridad	Incumplimiento al Manual de Servicios, y/o al compendio de procedimientos de seguridad Incumplimiento de procedimientos y protocolos	Una vez detectado el incumplimiento, la novedad debe ser informada de manera inmediata al responsable de la operación designado por INTERGLOBAL para la sede donde ocurre la novedad, quien deberá ponerse al tanto de la situación y evaluando las condiciones y consecuencias de la falla coordinar las acciones tendientes a subsanarla informando al coordinador acerca de la situación ocurrida. Así mismo, si de la falla en la ejecución de los procedimientos se derivaron daños o lesiones a personas o activos, el responsable por la operación designado por INTERGLOBAL debe coordinar las actividades que se requieran para la atención de la lesión y/o trámite para la reparación de los daños.
			Una vez subsanada la situación el responsable operativo designado por INTERGLOBAL para la sede donde ocurre la novedad debe adelantar la investigación disciplinaria respectiva y generar le correspondiente informe administrativo a partir del cual se adoptarán la medidas necesarias para prevenir que la situación vuelva a ocurrir.
			INTERGLOBAL asegurará a través de su plan de inducción y programa de capacitación la vinculación y permanencia en el proyecto de personal con el conocimiento sobre las políticas, procedimientos y protocolos establecidos por del cliente dentro del Manual de Funciones, habilitando de esta forma al personal para brindar el apoyo necesario hacia el cliente ante la materialización de los riesgos definidos.
			Cuando la falla de procedimiento derive en una condición que afecte la integridad de una persona y/o de un activo, el responsable por la operación designado por INTERGLOBAL debe coordinar todas las actividades necesarias para la atención.
6	Fallas en las plataformas de comunicación y de la operación de los servicio de seguridad y vigilancia privada	Ciberataques/ Sabotaje	En caso de presentarse un secuento de información (Ciberataque) se activa el siguiente procedimiento: * Se restaura el sistema operativo * Se realiza el cambio de contraseñas de usuarios * Se realiza el cambio de IP interna a las que se redirecciona la IP pública * Se restauran los Backups del código fuente y la base de datos * Se cambian los puertos de conexión a la base de datos
7	Fallas en los sistemas de monitoreo (Alarmas)	Corte de energía	Entra en funcionamiento la planta eléctrica de la oficina para el suministro de energía a la central de comunicaciones

8	Fallas en la comunicación y la operación del servicio de vigilancia y seguridad privada	Desastres naturales/ Incendio	En cuanto a la seguridad física, se suspende el servicio hasta cuando las condiciones y el riesgo se encuentre controlado y no pueda causar una amenaza para su integridad En cuanto a las operaciones de comunicación y monitoreo se activan el mecanismo de centrales de comunicación espejo en las oficina de la empresa a nivel nacional
---	---	-------------------------------	---







Riesgos Operacionales	Factores Contemplados
Afectación Operativa por afectación al componente Humano del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacidad.</li> <li>• Calamidad.</li> <li>• Ausencia.</li> <li>• Accidentes en el desplazamiento al trabajo.</li> <li>• Inconvenientes en las vías que impidan la llegada a su trabajo.</li> <li>• Presentarse en estado de alicoramiento o bajo el efecto de sustancias psico-activas o psico-depresoras.</li> <li>• Mala presentación personal</li> <li>• Llegar enfermo a laborar y no tener la capacidad de ejercer sus funciones.</li> <li>• Protestas, meeting, huelgas.</li> <li>• Retiro de sitio de trabajo.</li> <li>• Actos inseguros o delictivos.</li> </ul>
Pérdida de la capacidad operativa por falta o falla de equipos y materiales en la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de elementos de dotación e intendencia.</li> <li>• Falta de armamento (letal y no letal)</li> <li>• Falta de equipos de comunicación</li> <li>• Daño o pérdida de medios de transporte vinculados al proyecto</li> </ul>
Afectación Operativa operativa por falta o falla de los recursos tecnológicos asignados al servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída de los servicios de comunicación contratados a terceros.</li> <li>• Pérdida o daño de equipos asociados a la operación</li> <li>• Caída de los servicios de control automatizados</li> <li>• Caída del servicio de la aplicación o plataforma para generación de reportes, eventos e informes.</li> </ul>
Pérdida de la capacidad Operativa por afectación de la infraestructura o recursos provistos por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallas estructurales.</li> <li>• Falta de instalaciones o instalaciones inadecuadas para las operaciones de seguridad</li> <li>• Daño o pérdida de equipos como Computadores o Tecnología</li> <li>• Suspensión de los servicios de red eléctrica, de comunicaciones, de datos e internet</li> <li>• Daños en los sistemas o equipos electrónicos de seguridad que apoyan el dispositivo (CCTV, alarmas, control de acceso, control de activos).</li> </ul>
Falla en la aplicación de procedimientos de seguridad	<p>Incumplimiento al Manual de Servicios, y/o al compendio de procedimientos de seguridad</p> <p>Incumplimiento de procedimientos y protocolos</p>