

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<b>6. CONTENIDO Y DESARROLLO.....</b>	<b>5</b>
<b>6.1. CONTINUIDAD DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS .....</b>	<b>5</b>
6.1.1. Sede principal Cali.....	6
6.1.2. Agencia Buenaventura .....	10
6.1.3. Agencia Buga.....	12
6.1.4. Agencia Popayán .....	14
6.1.5. Agencia Pereira .....	16
6.1.6. Agencia Manizales .....	18
6.1.7. Agencia Medellín .....	20
6.1.8. Agencia Bogotá .....	23
6.1.9. Agencia Barranquilla .....	26
6.1.10. Agencia Bucaramanga .....	29
6.1.11. Agencia Cúcuta .....	31
<b>6.2. CONTINUIDAD DE LA INFORMACIÓN MAGNÉTICA .....</b>	<b>34</b>
6.2.1. Back up de Información de Andina Nacional.....	34
<b>6.3. CONTINUIDAD DE LA CENTRAL DE MONITOREO Y PLANTA ELECTRICA .....</b>	<b>36</b>
<b>6.4. CONTINUIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>6.5. CONTINUIDAD TALENTO HUMANO .....</b>	<b>39</b>
<b>6.6. CONTINUIDAD FINANCIERA .....</b>	<b>40</b>
<b>6.7. CONTINUIDAD LEGAL .....</b>	<b>41</b>
<b>6.8. ENTIDADES DE APOYO.....</b>	<b>42</b>
6.8.1. Agencia Cali.....	42
6.8.2. Agencia Buenaventura .....	42
6.8.3. Agencia Buga.....	42
6.8.4. Agencia Popayán .....	43

6.8.5.	Agencia Pereira .....	43
6.8.6.	Agencia Manizales.....	44
6.8.7.	Agencia Medellín.....	44
6.8.8.	Agencia Bogotá .....	45
6.8.9.	Agencia Barranquilla.....	46
6.8.10.	Agencia Bucaramanga .....	46
6.8.11.	Agencia Cúcuta.....	46
6.9.	<b>LÍNEAS DE SUCESIÓN .....</b>	<b>47</b>

## 1. OBJETIVOS

Establecer el plan de acción desde el punto de vista operativo, logístico, administrativo y comercial, que permita a Andina de Seguridad del Valle Ltda., recuperar y restaurar las funciones críticas ante fenómenos que ponen en riesgo el logro de su visión, misión y objetivos estratégicos; manejando la interrupción y volviendo a su estado normal de una forma rápida y segura, de tal manera que proteja y promueva la seguridad de las partes interesadas.

## 2. ALCANCE

La administración del plan de continuidad del negocio prepara a la organización para poder continuar operando durante un incidente o desastre, a través de la implementación de los planes de contingencia, que se realizan de acuerdo con las prioridades establecidas. Se apoya en las capacidades con las que cuenta Andina de Seguridad del Valle Ltda., para enfrentar situaciones que amenacen o afecten la integridad física de su información, colaboradores e instalaciones y equipos en todas sus agencias.

## 3. RESPONSABILIDADES

### Gerentes:

- Administrar y dirigir el plan de continuidad.
- Analizar la situación.
- Organizar al personal que se encargará de llevar a cabo el plan.
- Realizar seguimiento en el proceso y notificar la situación.
- Estimar tiempo de recuperación.

### Gerente Nacional HSEQ:

- Asegurar la comunicación con empresas externas (Ejemplo: empresas de servicios públicos), proveedores, otras sedes y personal de Andina de Seguridad.

### Gerente Nacional de Mercadeo y Ventas:

- Establecer los medios de comunicación con los clientes.

### Coordinador de sistemas, Coordinador de medios tecnológicos, Auditor de servicios y Analistas de riesgo:

- Garantizar que los equipos Andina de Seguridad de Valle cuenten con respaldo.
- Gestionan la restauración de los servicios, datos y software.

### Logística de recursos, Logística de seguridad electrónica y Asistente de operaciones:

- Disponer de recursos extras que permitan atender la operación oportunamente.
- Contabilizar y mantener disponibles dispositivos que puedan reemplazar otros.
- Disponer de dispositivos activos.

#### 4. DEFINICIONES

**Administración del plan de continuidad de negocios:** es un sistema administrativo integrado, transversal a toda la organización, que permite mantener alineados y vigentes todas las iniciativas, estrategias, planes de respuesta y demás componentes y actores de la continuidad del negocio. Busca mantener la viabilidad antes, durante y después de una interrupción de cualquier tipo. Abarca las personas, procesos de negocios, información, tecnología e infraestructura.

**Incidente de trabajo:** evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y el cual puede causar interrupción o reducción en la calidad del servicio y en la productividad.

**Problema de continuidad de negocio:** es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.

**Planes de contingencia:** conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

**Plan de continuidad de negocio (PCN):** conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.

**Plan de recuperación de desastres (DRP):** estrategia que se sigue para restablecer los servicios de tecnología (red, servidores, hardware y software) después de haber sufrido una afectación por un incidente o catástrofe de cualquier tipo, el cual atenta contra la continuidad del negocio.

**Análisis de impacto del negocio (BIA):** etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción.

**Disponibilidad:** la información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, igual que los recursos necesarios para su uso.

**Amenaza:** persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, incendio, robo de datos.

**Vulnerabilidad:** debilidad que se ejecuta accidental o intencionalmente y puede ser causada por la falta de controles, llegando a permitir que la amenaza ocurra y afecte los intereses de la Institución. Ejemplos: Deficiente control de accesos, poco control de versiones de software, entre otros.

**Riesgo:** probabilidad de materialización de una amenaza por la existencia de una o varias vulnerabilidades con impactos adversos resultantes para la organización.

**Frecuencia:** estimación de ocurrencia de un evento en un período de tiempo determinado. Los factores a tener en cuenta para su estimación son la fuente de la amenaza y su capacidad y la naturaleza de la vulnerabilidad.

**Impacto:** efecto que causa la ocurrencia de un incidente o siniestro. La implicación del riesgo se mide en aspectos económicos, imagen, disminución de capacidad de respuesta y competitividad, interrupción de las operaciones, consecuencias legales y afectación física a personas. Mide el nivel de degradación de uno de los siguientes elementos de continuidad: confiabilidad, disponibilidad y recuperabilidad.

**Control:** proceso, política, dispositivo, práctica u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo o potenciar oportunidades positivas.

## 5. CONDICIONES GENERALES

Los planes de contingencia se definen de acuerdo con las causas de las posibles interrupciones y a partir de ellas se referencian las acciones a seguir en caso que las mismas se presenten. Estas se pueden unificar en los siguientes escenarios:

**Ausencia de personal:** se presenta cuando el funcionario o contratista que ejecuta el proceso no puede asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de su cargo.

**No acceso al sitio normal de trabajo:** se presenta cuando por algún evento como desastre natural, enfermedad contagiosa, actividad terrorista, problemas de transporte, huelgas, entre otros, el personal no puede acceder a su lugar de trabajo para desarrollar las actividades propias de su cargo. En este caso y con el ánimo de no interrumpir la operación del proceso crítico se debe contar con un sitio alternativo de trabajo, el cual puede ser:

- Suministrado por la organización, ejemplo: otra agencia.
- Suministrado por un proveedor, contratista o aliado estratégico.
- Homeoffice

**Caída de los sistemas tecnológicos:** se presenta cuando el hardware y software presenta fallas o cuando haya interrupción prolongada de las comunicaciones, ocasionados por: datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones, error humano, error de configuración, mal estado de las redes.

**No contar con los proveedores externos:** se presenta cuando una o varias actividades del proceso crítico son realizadas por el proveedor y cualquier falla de éste, genera la no realización efectiva del proceso. En este caso se debe garantizar que en el contrato con el proveedor se especifique la existencia de un plan de continuidad del negocio documentado, adicional, sea probado en conjunto con los colaboradores de la organización.

## 6. CONTENIDO Y DESARROLLO

### 6.1. CONTINUIDAD DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS

### 6.1.1. Sede principal Cali

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	Dar aviso al Gerente Nacional de Operaciones o Supervisor de Control y Comunicaciones quienes vigilan el cumplimiento de las medidas correctivas inmediatas.	Gerente Nacional de Operaciones o Supervisor de Control y Comunicaciones.	Informe escrito y registro en la Minuta o libro de supervisión.
Robo del Armamento de Andina de Seguridad del Valle Ltda. en sus instalaciones	Se cuenta con puertas blindadas y acceso restringido a las instalaciones de Andina de Seguridad del Valle, esto se presenta tanto en bunker como en la recepción, además se cuenta con CCTV.	Supervisor de Control y Comunicaciones. Gerente de Operaciones	Minuta o Libro de Supervisión.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con sistema de protección de la empresa ante actividades eléctricas como tormentas; la empresa ha instalado sobre la edificación un sistema de apantallamiento, con malla a tierra de 4 puntos sobre tierra artificial preparada con hidrosolda. Lo anterior permite una protección a los equipos de comunicaciones análogos y sobre la planta telefónica (equipos de cómputo y telecomunicaciones en general), ante situaciones de tormentas eléctricas.</li> <li>En la ciudad de Cali, la empresa cuenta con dos antenas repetidoras ubicadas una (1) en el Cerro de Dapa y otra (1) en el Cerro de las Tres Cruces para el cubrimiento de las ciudades de Cali, Buenaventura, Buga, Tuluá, lo anterior indica que en caso de falla de una de las repetidoras la empresa cuenta con un respaldo que le permite continuar operando mediante radios, en estas ciudades se cuenta con el respaldo de la empresa de comunicaciones Radionet.</li> </ol>	Gerente Nacional de Operaciones	No Aplica

Problema	Acción	Responsable	Registro
Sistema de comunicación vía radio (o análogo), respaldo vía Avantel y sistema de comunicación celular.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con una red propia de Avanteles distribuidos a nivel nacional entre el personal operativo como respaldo al sistema instalado análogo (radios), así las cosas en caso de falla en la red de comunicaciones análoga, este sistema puede soportar la operación de la empresa debido al importante número de equipos Avanteles distribuidos que garantizan la operación continua de las comunicaciones.</li> <li>2. Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con una red propia de celulares distribuidos entre el personal operativo como respaldo al sistema análogo y de Avanteles. De esta forma los celulares se constituyen en el 3er medio de comunicación y respaldan la operación de la empresa en caso de ser necesario.</li> </ol>	Gerente Nacional de Operaciones	No Aplica
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Energía). En el caso de falla de suministro de energía eléctrica.	Andina de Seguridad del Valle Ltda., en su sede principal de la ciudad de Cali, cuenta con un sistema eléctrico robusto compuesto por un sistema de respaldo mediante U.P.S., y una planta eléctrica instalada al interior de la empresa que garantiza la continuidad de la operación de la compañía. La planta eléctrica soporta las 24 horas del día la infraestructura eléctrica (equipo de cómputo, luces, aires acondicionados), es operada mediante alimentación de ACPM y ante la ausencia de energía provista por las empresas municipales entra de forma automática en operación. El sistema eléctrico además cuenta con switch de transferencia la cual protege las U.P.S. y planta eléctrica ante una eventual descarga o subida de corriente por parte de la red eléctrica de las empresas municipales.	Gerente Nacional de Operaciones	No Aplica
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con 2 tanques de reserva de agua que le permiten autonomía y continuidad en sus operaciones por una semana. De otra parte cuenta con una Bomba Hidroflo que permite que el líquido cubra los diferentes niveles de la edificación, abasteciendo y cubriendo todos los puntos de la empresa como baños y área de alimentación.	Gerente Nacional de Operaciones	No Aplica

Problema	Acción	Responsable	Registro																														
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con dos (2) sistemas de comunicaciones, un (1) sistema primario digital de 30 líneas con Telmex, el cual llega a través de fibra óptica y un (1) sistema análogo con la empresa Emcali y Claro. Es preciso indicar que las líneas telefónicas de la sección de monitoreo de alarmas tienen 2 troncales con Claro y Emcali, lo anterior permite tener un respaldo en caso de falla en una de las troncales por parte del proveedor.	Coord. De sistemas	No Aplica																														
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	Andina de Seguridad del Valle Ltda., cuenta con los siguientes proveedores para la operación del sistema de Internet a nivel nacional:	Gerente Nacional Tecnología Informática	App.andina (sistema registro de casos)																														
	<table> <tr> <th>Agencia</th> <th>Empresa Internet</th> </tr> <tr><td>Cali</td><td>CLARO/MOVISTAR</td></tr> <tr><td>Buga</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Buenaventura</td><td>SERPRONET</td></tr> <tr><td>Popayán</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Pasto</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Pereira</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Armenia</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Manizales</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Medellín</td><td>CLARO/TIPO</td></tr> <tr><td>Bogotá</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Barranquilla</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Cartagena</td><td>CLARO</td></tr> <tr><td>Bucaramanga</td><td>TIGO</td></tr> <tr><td>Cúcuta</td><td>MODEM MOVISTAR</td></tr> </table>			Agencia	Empresa Internet	Cali	CLARO/MOVISTAR	Buga	CLARO	Buenaventura	SERPRONET	Popayán	CLARO	Pasto	CLARO	Pereira	CLARO	Armenia	N/A	Manizales	CLARO	Medellín	CLARO/TIPO	Bogotá	CLARO	Barranquilla	CLARO	Cartagena	CLARO	Bucaramanga	TIGO	Cúcuta	MODEM MOVISTAR
	Agencia			Empresa Internet																													
	Cali			CLARO/MOVISTAR																													
	Buga			CLARO																													
	Buenaventura			SERPRONET																													
	Popayán			CLARO																													
	Pasto			CLARO																													
	Pereira			CLARO																													
	Armenia			N/A																													
	Manizales			CLARO																													
	Medellín			CLARO/TIPO																													
	Bogotá			CLARO																													
	Barranquilla			CLARO																													
	Cartagena			CLARO																													
Bucaramanga	TIGO																																
Cúcuta	MODEM MOVISTAR																																
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	1. Andina de Seguridad cuenta con una sala de Control y Comunicaciones que opera las 24 horas del día. Esta sala está blindada totalmente por áreas laterales y techo, garantizando que ante un atentado terrorista se conserve la vida del Supervisor de la oficina de Control y Comunicaciones y se puedan preservar todos los aspectos relacionados con la operación del servicio como son las comunicaciones con el personal operativo (puestos de servicio de seguridad física y de escoltas) y el control sobre el armamento de la empresa. Esta sala está	Gerente Nacional de Operaciones	No Aplica																														



Problema	Acción	Responsable	Registro
	construida con muros blindados, ventanas blindadas, baño interno, aire acondicionado local, armerillo blindado, y comunicaciones mediante radio, Avantel y celular. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional). Es de anotar que Control y Comunicaciones y la central de monitoreo, cuentan con un respaldo independiente de la demás compañía con U.P.S. propia lo cual generaría un tercer respaldo.		
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Andina de Seguridad del Valle Ltda., realiza el back up de la información de la empresa de forma continua y también se realiza una copia de datos de servidores en la nube por medio de onedrive permanentemente en caso de presentarse perdida de la información se puede garantizar la recuperación y la continuidad de la empresa.</li> <li>2. Andina de Seguridad del Valle Ltda., ha logrado establecer conectividad entre sedes, lo que permite operar desde otra sede de la empresa diferente a la principal restaurando el Back up. Para lo anterior se ha preparado un plan de contingencia para la operación de la empresa ubicando en la sede de Bogotá todos los recursos de comunicación e infraestructura que le permitan a esta sede respaldar la operación de la empresa en caso de presentarse una eventualidad (en el momento no se cuenta con una sede que tenga servidores que puedan soportar el backup de la sede principal).</li> </ol>	<p>Gerencia General Gerente Nacional Tecnología Informática Gerencia Nacional de Operaciones</p>	No Aplica
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá contar con oficinas de respaldo para no detener las operaciones de la empresa.</li> <li>2. Se cuenta con una edificación sismo resistente debido a que la infraestructura de la sede principal de Andina de Seguridad del Valle Ltda., fue construida con componentes de dimensiones apropiadas y materiales con una proporción y resistencia suficientes para soportar la acción de fuerzas causadas por sismos frecuentes.</li> </ol>	Gerencia general	No Aplica
Definición de los roles y permisos de los usuarios frente al uso de los sistemas (hurto o daño a la información)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se establece un conjunto de funciones y permisos que los usuarios pueden tener frente a los diversos sistemas y recursos de información existentes actualmente, con el objetivo de limitar eficientemente el uso de esta y evitar perdida de información.</li> </ol>	Gerente Nacional Tecnología Informática	App. Andina (sistema registro de casos)
Pandemias y emergencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para</li> </ol>	Director de agencia	Formatos de control:

Problema	Acción	Responsable	Registro
sanitarias	<p>ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</p> <p>2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</p> <p>2. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</p>		<p>temperatura, visitantes, lavado manos.</p> <p>Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19.</p> <p>Protocolo de Bioseguridad</p>

### 6.1.2. Agencia Buenaventura

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<p>1. Control de ingreso a visitantes y contratistas.</p> <p>2. CCTV dela Agencia En funcionamiento y monitoreo constante por parte de la central.</p> <p>3. Comunicación con los organismos de atención de acuerdo a la materialización del riesgo.</p>	Director de agencia	<p>Registro visitantes.</p> <p>Registro contratistas.</p> <p>Carpetas nuevos ingresos.</p>
Robo del Armamento	<p>1. Instalación cámara ingreso armerillo.</p> <p>2. Magnético para la puerta ingreso armerillo conectado a la alarma.</p> <p>3. Candado de mayor seguridad puerta cuarto de la caja fuerte.</p> <p>4. Retroalimentación a supervisores y guarda en el porte y cuidado de la armas de fuego.</p> <p>5. Realizar denuncia ante la fiscalía y realizar informe sobre la pérdida del arma.</p>	Director de agencia	<p>Libro de control de Armamento.</p> <p>Formato de improntas que se realiza por mes.</p>
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<p>1. Se han instalado respaldos como U.P.S., sistemas de polo a tierra para proteger los equipos de cómputo y comunicación.</p> <p>2. Conformar y capacitar Brigada de Emergencia.</p> <p>3. Conocer y divulgar a los empleados, el Plan de Gestión del Riesgo del Distrito de B/ventura. Para este tipo de eventos.</p>	Director de agencia	<p>Actas de Conformación de Brigada de emergencia- Capacitación del personal Brigada de Emergencia.</p>
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla	<p>1. Se cuenta con línea celular corporativa y radios de comunicaciones.</p>	Director de agencia	<p>Verificaciones mensual de equipos de comunicación</p>

Problema	Acción	Responsable	Registro
en el sistema telefónico.			
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	1. Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.	Proceso de tecnología informática.	N/A
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	1. Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo. 2. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia. 3. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional). 4. Contamos con protocolo de atención ante eventos que atenten contra el orden y la tranquilidad de la comunidad.	Director de agencia	Bitácora de la Agencia- Manuales, procedimientos de atención a este tipo de eventos, reporte a las autoridades competentes.
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	1. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores. 2. Rondas constantes de los supervisores a la Agencia. 3. Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante. 4. Contamos con protocolo de atención ante eventos que atenten contra el orden y la tranquilidad de la comunidad.	Coordinador Agencia	Registro minuta Supervisor Patrulla.  Plan de emergencia Agencia Manizales
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	1. En caso un desastre por la naturaleza debemos operar de las instalaciones de la principal de Andina Cali o acondicionar otras instalaciones.	Coordinador Agencia	N/A
Pandemias y emergencia sanitarias	1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas. 2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir. 3. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o	Coordinador Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19.

Problema	Acción	Responsable	Registro
	emergencias sanitarias.		

### 6.1.3. Agencia Buga

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar al cuadrante de la policía del sector.</li> <li>2. Realizar el respectivo informe para el jefe inmediato de Andina de seguridad del Valle.</li> <li>3. Hacer el plan de acción de acuerdo al hurto</li> </ol>	Director de agencia	Celular Avantel Correo electrónico.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportar de inmediato a la policía.</li> <li>2. Realizar el informe de los hechos al jefe de Andina de Seguridad del valle Ltda.</li> <li>3. Revisar las causales del porque ocurrió el robo.</li> <li>4. Hacer el plan de acción de acuerdo al hurto.</li> </ol>	Director de agencia	Celular Avantel Correo electrónico.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En caso de que esto ocurra evaluar la afectación de las personas que se encuentren en la agencia, evaluar la afectación de las instalaciones.</li> <li>2. Hacer informe de lo ocurrido al jefe inmediato de Andina de seguridad del valle Ltda.</li> </ol>	Director de agencia	Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Energía). En el caso de falla de suministro de energía eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>2. Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Director de agencia	Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>2. Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Director de agencia	Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con una línea telefónica fija, en caso de fallar el sistema telefónico se cuenta con línea celular corporativa, Avanteles y radios de comunicaciones.</li> </ol>	Director de agencia	Verificaciones mensual de equipos de comunicación

Problema	Acción	Responsable	Registro
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	1. Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.	Proceso de tecnología informática.	N/A
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	1. Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo. 2. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia. 3. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional)	Director de agencia	Correo Electrónico.
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	1. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores. 2. Rondas constantes de los supervisores a la Agencia. 3. Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.	Director de agencia	Registro minuta Supervisor Patrulla.
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	1. En caso un desastre por la naturaleza debemos operar de las instalaciones de la principal de Andina Cali o acondicionar otras instalaciones.	Director de agencia	N/A
Pandemias y emergencia sanitarias	1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas. 2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir. 3. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.	Director de agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19.

#### 6.1.4. Agencia Popayán

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación con los organismos de atención de acuerdo a la materialización del riesgo.</li> <li>2. Tener sensibilizado al personal que labora en la oficina, sobre las medidas de prevención que se deben adoptar ante cada uno de estos.</li> </ol>	Director de agencia.	Registros en los libros de control de la agencia. Informe de novedad. Listas de asistencia.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener en la caja fuerte el armamento que pernocte en la Agencia.</li> </ol>	Director de agencia.	Correos electrónicos.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con el árbol telefónico con los contactos de los organismos de socorro.</li> <li>2. Solicitar apoyo a entidades que correspondan según la emergencia.</li> <li>3. Salvaguardar la información.</li> <li>4. Activar protocolo de evacuación de las instalaciones si es necesario.</li> <li>5. Tener el equipo principal, Impresora y modem conectados a la U.P.S..</li> </ol>	Director de Agencia.	Registros en los libros de control de la agencia.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación de líneas para determinar si existe falla interna.</li> <li>2. Comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla.</li> <li>3. Solicitar el servicio técnico.</li> <li>4. Reporte al Proceso de tecnología informática de sede principal.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Director de Agencia.	Correos electrónicos.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación de líneas para determinar si existe falla interna.</li> <li>2. Comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla.</li> <li>3. Solicitar el servicio técnico.</li> <li>4. Reporte al Proceso de tecnología informática de sede principal.</li> <li>5. Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Director de Agencia.	Correos electrónicos.
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extremar la medidas de seguridad; control de accesos, horarios de apertura y cierres.</li> <li>2. Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo.</li> <li>3. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia.</li> <li>4. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados</li> </ol>	Director de Agencia.	Correos electrónicos.

Problema	Acción	Responsable	Registro
	con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional).		
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salvaguardar las vidas del personal que se encuentren en la empresa, activos e información de la compañía.</li> <li>2. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores.</li> <li>3. Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>4. Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Director de Agencia.	Evidencias fílmicas y fotográficas. Informes de autoridades. Informe interno.
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener la mayor cantidad de archivos e información en One Drive; para poder trabajar remotamente</li> </ol>	Director de Agencia.	N/A
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>3. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Coordinador Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19.

### 6.1.5. Agencia Pereira

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	1. Comunicación con los organismos de atención de acuerdo a la materialización del riesgo.	Supervisor de Centro de Control. Director de agencia.	Registros en los libros de control de la agencia. Informe de novedad.
Robo del Armamento	1. Reporte ante las autoridades competentes. 2. Hacer denuncia ante la fiscalía general de la nación 3. Reponer del arma si esta se encuentra asignada a un servicio o puesto específico 4. Investigación interna y generación de informe.	Director de agencia.	Correos electrónicos. Certificado de denuncia. Informe de investigación interna.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	1. Solicitar apoyo a entidades que correspondan según la emergencia. 2. Salvaguardar la información. 3. Activar protocolo de evacuación de las instalaciones si es necesario.	Supervisor de Centro de Control. Director de Agencia.	Registros en los libros de control de la agencia. Informe de novedad.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	1. Verificación de líneas para determinar si existe falla interna. 2. Comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla. 3. Solicitar el servicio técnico. 4. Reporte al Proceso de tecnología informática de sede principal.	Supervisor de Centro de Control. Director de Agencia.	Correos electrónicos.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	1. Verificación de líneas para determinar si existe falla interna. 2. Comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla. 3. Solicitar el servicio técnico. 4. Reporte al Proceso de tecnología informática de sede principal. 5. Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.	Supervisor de Centro de Control. Director de Agencia.	Correos electrónicos.
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	1. Salvaguardar las vidas del personal que se encuentren en la empresa, activos e información de la compañía. 2. Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo. 3. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia. 4. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados	Director de Agencia.	Correos electrónicos.



Problema	Acción	Responsable	Registro
	con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional)		
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salvaguardar las vidas del personal que se encuentren en la empresa, activos e información de la compañía.</li> <li>2. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores.</li> <li>3. Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>4. Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Director de Agencia.	Evidencias fílmicas y fotográficas. Informes de autoridades. Informe interno.
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicialmente dar continuidad a la operación desde la agencia principal en la ciudad de Cali con apoyo de la agencia de Manizales.</li> </ol>	Director de Agencia.	N/A
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>3. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Coordinador Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales

### 6.1.6. Agencia Manizales

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Control de ingreso de visitantes y contratistas.</li> <li>CCTV de la Agencia En funcionamiento y monitoreo constante por parte de la central.</li> <li>Comunicación con los organismos de atención de acuerdo a la materialización del riesgo.</li> </ol>	Coordinador Agencia	Registro visitantes. Registro contratistas. Carpetas nuevos ingresos.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instalación cámara ingreso armerillo.</li> <li>Magnético para la puerta ingreso armerillo conectado a la alarma.</li> <li>Candado de mayor seguridad puerta cuarto de la caja fuerte.</li> <li>Retroalimentación a supervisores y guarda en el porte y cuidado de la armas de fuego.</li> <li>Realizar denuncia ante la fiscalía y realizar informe sobre la pérdida del arma.</li> </ol>	Coordinador Agencia  Supervisor Patrulla	Libro de control de Armamento. Formato de improntas que se realiza por mes.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se han instalado respaldos como U.P.S., sistemas de polo a tierra para proteger los equipos de cómputo y comunicación.</li> <li>Solicitar al arrendatario mantenimiento preventivo al techo y desagües de la Agencia.</li> </ol>	Coordinador Agencia.	Plan de emergencia Agencia Manizales.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con una línea telefónica fija, en caso de fallar el sistema telefónico se cuenta con línea celular corporativa, Avanteles y radios de comunicaciones.</li> </ol>	Coordinador Agencia.	Verificaciones mensual de equipos de comunicación
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.</li> </ol>	Proceso de tecnología informática.	N/A
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo.</li> <li>Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia.</li> <li>Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional)</li> </ol>	Coordinador Agencia	Plan de emergencia Agencia Manizales.

Problema	Acción	Responsable	Registro
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores.</li> <li>Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Coordinador Agencia	<p>Registro minuta Supervisor Patrulla.</p> <p>Plan de emergencia Agencia Manizales</p>
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	En caso de daño de infraestructura a la agencia debido a daños ocasionados por acciones de la naturaleza, las oficinas se trasladara provisionalmente a la Agencia de Pereira en la dirección carrera 16 Bis # 11-80 barrio Pinares.	Coordinador Agencia	N/A
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Coordinador Agencia	<p>Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales</p>

### 6.1.7. Agencia Medellín

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza Análisis de Riesgos, con la identificación y mecanismos de control implementados para evitar la materialización de ese riesgo, aunados a la verificación previa mediante vídeo portero y autorización de ingreso a las instalaciones posterior a confirmación vía telefónica.</li> <li>Ingreso controlado mediante puertas blindadas a la sede y a Control y Comunicaciones controladas con electroimán, software para identificación y registro sistematizado de ingreso y salida de personas en recepción, CCTV con visual en Control y Comunicaciones y Central de monitoreo en la sede principal.</li> </ol>	Jefe de Seguridad de la Sede	Registro visitantes. Registro contratistas. Análisis de riesgos de la agencia.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza Análisis de Riesgos actualizado con la identificación y clasificación de los riesgos potenciales de naturaleza social que de llegar a materializarse desestabilizan el funcionamiento de la Regional, sin embargo, y con el propósito de neutralizar, minimizar y evitar la materialización, se tienen dispuestos los siguientes mecanismo de control. <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación previa mediante vídeo portero y autorización de ingreso a las instalaciones posterior a confirmación vía telefónica.</li> <li>Ingreso controlado mediante puertas blindadas a la sede y a Control y Comunicaciones controladas con electroimán.</li> <li>Software para identificación y registro sistematizado de ingreso y salida de personas en recepción.</li> <li>CCTV con visual en Control y Comunicaciones y Central de monitoreo en la sede principal.</li> </ul> </li> <li>Para el movimiento y traslado de armas a los puestos operativos se generan los registros en el libro de armamento</li> <li>Reporte de movimientos de armas vía correo electrónico con el aval de la Gerencia de la Regional y la verificación del Jefe de Seguridad de la Sede.</li> <li>Además en los puestos operativos se dispone de cajillas de seguridad empotradas en sitios seguros para custodia de las armas durante los tiempos que no se presta el servicio de vigilancia con la</li> </ol>	Supervisores de Control y Comunicaciones, Jefe de Seguridad de la Sede, Coordinadores de Operaciones y Gerente Regional	Libro de armamento, Reporte de movimiento y traslado de armamento vía correo electrónico, libros de minuta de los puestos operativos, inventario y toma mensual de improntas al armamento.

Problema	Acción	Responsable	Registro
	supervisión y control de los Supervisores de Patrulla, mensualmente se lleva cabo la toma de improntas, aseo e inventario de armamento.		
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se han instalado respaldos como U.P.S., sistemas de polo a tierra para proteger los equipos de cómputo y comunicación.</li> <li>Activación de apoyo de entidades territoriales de acuerdo al tipo de emergencia, y puesta en marcha del protocolo y de la brigada para atención de emergencias.</li> </ol>	Supervisor de Control y Comunicaciones, Analista de SST, Jefe de Seguridad de la Sede y Gerente de Regional.	Registros en libro de minuta de Control y Comunicaciones, reporte de novedades vía correo electrónico, informe escrito de la novedad y lecciones aprendidas.
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Energía). En el caso de falla de suministro de energía eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Respaldo de Planta Eléctrica,</li> <li>Se han instalado respaldos como U.P.S., para funcionamiento equipos de alarmas y Control y Comunicaciones</li> </ol>	Jefe de Seguridad de la Sede, Gerente Regional y Gerente Nacional de TI	Informe técnico visita de mantenimiento.
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si el corte es prolongado se genera PQR ante EPM vía telefónica para el restablecimiento del flujo</li> </ol>	Supervisor de Control y Comunicaciones y Jefe de Seguridad de la sede.	Libro de minuta de Control y Comunicaciones y reporte de la novedad vía correo electrónico.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si la falla es se genera PQR ante EPM vía telefónica para el restablecimiento del servicio</li> <li>En caso de fallar el sistema telefónico se cuenta con línea celular corporativa, Avanteles y radios de comunicaciones.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control, Jefe de Seguridad de la Sede, Jefe Nacional de Logística y Gerente Regional.	Libro de minuta de Control y Comunicaciones y reporte de la novedad vía correo electrónico.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.</li> <li>Si el corte es prolongado se genera PQR ante UNE vía telefónica para el restablecimiento del servicio.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Jefe de Seguridad de la Sede. Jefe Nacional de Logística y Gerente Regional. Proceso de tecnología informática.	N/A
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar análisis de Riesgos, con la identificación y mecanismos de control implementados para evitar la materialización de los riesgos:</li> <li>Verificación previa mediante video portero y autotización de ingreso</li> </ol>	Supervisores de Control y Comunicaciones, Jefe de Seguridad de la Sede,	Plan de emergencia Agencia Manizales.

Problema	Acción	Responsable	Registro
	<p>a las instalaciones posterior a confirmación vía telefónica.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ingreso controlado mediante puertas blindadas a la sede y a Control y Comunicaciones controladas con electroimán.</li> <li>Software para identificación y registro sistematizado de ingreso y salida de personas en recepción.</li> <li>CCTV con visual en Control y Comunicaciones y Central de monitoreo en la sede principal.</li> <li>Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo.</li> </ol>	Coordinadores de Operaciones y Gerente Regional	
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar análisis de Riesgos, con la identificación y mecanismos de control implementados para evitar la materialización de los riesgos:</li> <li>Verificación previa mediante video portero y autotización de ingreso a las instalaciones posterior a confirmación vía telefónica.</li> <li>Ingreso controlado mediante puertas blindadas a la sede y a Control y Comunicaciones controladas con electroimán.</li> <li>Software para identificación y registro sistematizado de ingreso y salida de personas en recepción.</li> <li>Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Supervisores de Control y Comunicaciones, Jefe de Seguridad de la Sede y Gerente Regional	<p>Registro minuta Supervisor Patrulla.</p> <p>Plan de emergencia Agencia Manizales</p>
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	Plan de contingencia estipulado por la Sede Principal con el respaldo de la información en la nube.	Gerente Regional, Gerente Nacional de TI y Gerente general	Informe preliminar.
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Coordinador Agencia	<p>Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales</p>

### 6.1.8. Agencia Bogotá

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza Análisis de Riesgos, con la identificación y mecanismos de control implementados para evitar la materialización de ese riesgo, aunados a la verificación previa mediante vídeo portero y autorización de ingreso a las instalaciones posterior a confirmación vía telefónica.</li> <li>Ingreso controlado mediante puertas blindadas a la sede y a Control y Comunicaciones controladas con electroimán, software para identificación y registro sistematizado de ingreso y salida de personas en recepción, CCTV con visual en Control y Comunicaciones y Central de monitoreo en la sede principal.</li> </ol>	Jefe de Seguridad de la Sede	Registro visitantes. Registro contratistas. Análisis de riesgos de la agencia.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instalación cámara ingreso armerillo.</li> <li>Magnético para la puerta ingreso armerillo conectado a la alarma.</li> <li>Cronograma de Auditorías al armamento depositado en el armerillo.</li> <li>Auditorias de control e inventario permanente a las armamento de los puestos</li> </ol>	Coordinador Agencia Supervisor Patrulla	Libro de control de Armamento. Formato de improntas que se realiza por mes.
Riesgo de incendio (causas eléctricas): Por sobrecarga de conexiones eléctricas en el área de oficinas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Instalar sensores de humo / incendio en áreas de oficinas.</li> <li>Programar revisión y mantenimiento a las tomacorrientes</li> <li>Evitar las tomacorrientes</li> </ol>	Almacenista Director de Agencia	Formato de actualización análisis y valoración de riesgo físicos estudio de seguridad agencia Bogotá
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	Se cuenta con una infraestructura de corriente regulada en las instalaciones de la Agencia, lo cual permite proteger los equipos en caso de picos altos de energía.	Almacenista Director de Agencia	Registros en libro de minuta de Control y Comunicaciones, reporte de novedades vía correo electrónico, informe escrito de la novedad y lecciones aprendidas.
<b>Riesgo de inundación:</b> por filtraciones de agua lluvia, taponamiento de sifones en el	<ol style="list-style-type: none"> <li>Arreglo locativos tejado y área de ventanas</li> <li>Mantenimiento de sifones y conductos de agua.</li> </ol>	Funcionarios administrativos y operativos de la Agencia Bogotá	Formato de actualización análisis y valoración de

Problema	Acción	Responsable	Registro
1 piso y sobre la parte superior del techo de oficinas 2 piso.			riesgo físicos estudio de seguridad Agencia Bogotá.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	Cada funcionario cuenta con líneas celulares en caso de interrupción de las comunicaciones de las líneas telefónicas fijas	Almacenista Director de Agencia	N/A
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	1. Se cuenta con una UPS que permite la continuidad de las operaciones de los procesos críticos de la Agencia, tales como Dirección de Agencia, Búnker, Programación y Talento Humano, suministrando energía a los equipos de cómputo por un lapso de 30 minutos.	Gerente Nacional de Tecnología Informática	Llamada telefónica. E-mail.
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	1. Se cuenta con un Búnker o sala de control blindada totalmente por áreas laterales y techo, garantizando que ante un atentado terrorista se conserve la vida del Supervisor de la oficina de Control y Comunicaciones y se puedan preservar todos los aspectos relacionados con la operación del servicio como son las comunicaciones con el personal operativo (puestos de servicio de seguridad física y de escoltas) y el control sobre el armamento de la empresa. Esta sala está construida con muros blindados, ventanas blindadas, baño interno, aire acondicionado local, armario blindado, y comunicaciones mediante radio, Avantel y celular. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional). Es de anotar que Control y Comunicaciones y la central de monitoreo, cuentan con un respaldo independiente de la demás compañía con UPS propia lo cual generaría un tercer respaldo  2. Andina de Seguridad del Valle Ltda., realiza el back up de la información de la empresa de forma continua y también se realiza una copia de datos de servidores en la nube por medio de onedrive permanentemente en caso de presentarse pérdida de la información se puede garantizar la recuperación y la continuidad de la empresa. - Andina de Seguridad del Valle Ltda., ha logrado establecer conectividad entre sedes, lo que permite operar desde otra sede de la empresa diferente a la principal restaurando el Back up. Para lo anterior se ha preparado un plan de contingencia para la operación de la empresa ubicando en la sede de Bogotá todos los recursos de comunicación e infraestructura que le permitan a esta sede respaldar la operación de la empresa en caso de presentarse una eventualidad (en el momento no se cuenta con una sede que tenga servidores que puedan	Director de Agencia Jefe de Seguridad de la Sede Gerente Nacional de Tecnología Informática	Análisis de riesgos de la agencia,



Problema	Acción	Responsable	Registro
	soportar el backup de la sede principal).		
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incentivar cultura de seguridad con la protección de los documentos.</li> <li>2. Continuar con el protocolo de atención y acompañamiento a visitantes durante la estadía en las instalaciones.</li> <li>3. Mantener el protocolo de control de acceso e identificación de personas con el fin de minimizar el riesgo de sustracción</li> <li>4. Fortalecer procesos de control de acceso e identificación de personas al ingreso.</li> <li>5. Realizar un proceso de preselección por parte del área de Talento Humano de acuerdo al proceso que aplique el postulante, identificando factores de riesgos.</li> <li>6. Realizar entrevista por parte de los Analistas de Seguridad con el fin de identificar factores de riesgo.</li> <li>7. Realizar estudios de seguridad que contengan: Información laboral, información académica, información adversa, visita domiciliaria, información financiera.</li> <li>8. Continuar con las evaluaciones de desempeño del personal nuevo en la compañía.</li> </ol>	Funcionarios administrativos y operativos de la Agencia Bogotá	Formato de actualización análisis y valoración de riesgo físicos estudio de seguridad Agencia Bogotá.
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	Activación de la modalidad de trabajo en casa para que los colaboradores se conecten a Internet desde sus hogares.	Todos los colaboradores	Informe preliminar.
<b>Riesgo de contagio COVID-19:</b> por parte de empleados, visitantes, contratistas quienes estén contagiados por este virus / empleados quienes no atiendan recomendaciones de prevención implementadas por Andina de Seguridad del Valle Ltda., referentes al minimizar el contagio de COVID-19.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suministro de EPPs que minimicen e riesgo de contagio.</li> <li>2. Realizar una lista de chequeo diaria que permita ver el estado de la salud de la persona que ingresa.</li> <li>3. Socializar las medidas de prevención dentro y fuera de las instalaciones.</li> </ol>	Almacenista Director de Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales

### 6.1.9. Agencia Barranquilla

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>La agencia cuenta con un sistema de control de acceso, consistente en protecciones físicas y electrónicas tales como puerta peatonal controlada por cantonera eléctrica y video portero.</li> <li>Se cuenta con procedimiento de identificación y autorización de ingreso de personas a la sede.</li> <li>Se cuenta con sistema de monitoreo de cámaras monitoreadas de manera local y desde la central de monitoreo en la sede principal en la ciudad de Cali.</li> <li>Se cuenta con una cerca eléctrica energizada, las puertas de acceso al bunker y a la sede son blindadas y controladas mediante electro imán por parte del supervisor de control y comunicaciones.</li> <li>El personal de guardas disponible realizan las revisiones de bolsos o paquetes.</li> <li>La sede cuenta con un sistema de detección contra incendio en cual funciona mediante sensores de humo conectados a la alarma la cual es monitoreada por la sede principal de la compañía en la ciudad de Cali</li> <li>Cuando se registran inconsistencias en el funcionamiento de los equipos electrónico se da aviso oportuno mediante correo electrónico a los líderes del proceso del proceso de Electrónica, quienes nos brindan el respectivo soporte técnico con los proveedores especializados con que cuenta la empresa según la contingencia registrada.</li> </ol>	Gerente agencia Barranquilla, Supervisor Centro de Control y comunicaciones	Correos electrónicos, procedimientos de seguridad establecidos a través de las consignas particulares de control y comunicaciones, registro de llamadas, informe de visita técnica por parte del proveedor, cotizaciones de servicio.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solo se autoriza el traslado de máximo dos armas por parte del supervisor de patrulla, las mismas deben ir descargadas y aseguradas en lugares diferentes.</li> <li>Cuando el supervisor de control y comunicaciones se dispone a recibir o entregar armamento al personal de escoltas y supervisores, debe suspender de forma temporal sus otras actividades y no permitir el ingreso y salida del personas de la sede, hasta tanto realice el respectivo movimiento, para ello deberá registrar en el libro de armamento el arma que está recibiendo o entregando, depositando la misma a través del pasa armas, con el fin de evitar la apertura de la puerta de ingreso al bunker.</li> </ol>	Gerente de la agencia Barranquilla, Coordinador de Operaciones, supervisores de patrulla y control y comunicaciones, Gerente Nacional de operaciones, Jefe de logística, secretario de operaciones.	Libro de armamento, revista mensual de armamento, libro de minuta, inventario de armamento mediante la aplicación Visitrack.

Problema	Acción	Responsable	Registro
	<ol style="list-style-type: none"> <li>El supervisor de control y comunicaciones cuenta con una cajilla de seguridad donde almacena las armas dispuesta para los servicios de escoltas las cuales son entregadas a dicho personal siempre y cuando se encuentren en servicio, de lo contrario permanecerán bajo custodia en dicha cajilla, las otras armas disponibles en la sede reposan en la caja fuerte principal de la agencia ubicada al interior del Bunker, esta clave solo la maneja el Gerente de la Sede y la copia de la misma el Coordinador de operaciones, con el fin de ejercer mayor control sobre el armamento.</li> <li>Cada que un escolta culmine la prestación del servicio deberá trasladarse a la sede a llevar el arma de fuego indistintamente la hora en que culmine el servicio, no está permitido llevarse el arma para su lugar de residencia, la empresa dispone de una revista mensual de armamento que abarca todos las armas asignadas en los puestos de vigilancia y las almacenadas en la sede, en el cual se supervisa no solo la existencia del arma, sino además su estado de conservación, toma de improntas y estado de la munición.</li> <li>En los puestos críticos donde el servicio es nocturno, se dispone de una cajilla de seguridad para la custodia del arma cuando la misma no se requiera, de tal forma que se evita el traslado permanente del arma a la sede de forma diaria, los guardas de seguridad en puestos se entregan el armamento dejando registro en minuta, control de activo de armamento mediante la aplicación Visitrack.</li> <li>En caso de hurto del armamento se da aviso oportuno a la autoridad policial para que atienda el caso y posteriormente se instaura la respectiva denuncia y así dar aviso legal a la oficina de control y comercio de armas para el descargue del armamento hurtado, se procede con el reemplazo del armamento en caso de que la misma se encontrara asignada a un puesto de vigilancia. Así mismo se envía el reporte a la Supervigilancia.</li> </ol>		
Perdida de la información confidencial (Hojas de vida, DVR, Información PC).	<ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia cuenta con un sistema de video vigilancia, su sistema de grabación es mediante DVR el mismo se encuentra ubicado en la oficina de Gerencia de forma oculta.</li> <li>Las hojas de vida del personal activo se encuentran ubicadas en la oficina de Talento Humano en los archivadores metálicos los cuales cuentan con la seguridad necesaria.</li> </ol>	<p>Gerente de la agencia Barranquilla.</p> <p>Jefe de Talento Humano.</p> <p>Almacenista</p>	<p>Registro envió de hojas de vida a Cali archivo central, registro de documentación archivada en el archivo</p>

Problema	Acción	Responsable	Registro
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las hojas de vida del personal retirado se encuentran ubicadas en el archivo inactivo, estas dependencias se encuentra debidamente aseguradas y las llaves de dichas áreas se encuentran a cargo del funcionario responsable.</li> <li>El acceso a dichas dependencia es controlado y solo se accede con la autorización de cada jefe de área.</li> <li>Existen unas hojas de vida que fueron enviadas a la ciudad de Cali y reposan el archivo central las cuales se tienen plenamente identificadas.</li> </ol>		inactivo, registro asignación de llaves de dependencias, registro de identificación areas sensibles (Análisis de riesgo).
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar apoyo a entidades que correspondan según la emergencia.</li> <li>Salvaguardar la información,</li> <li>Activar protocolo de evacuación de las instalaciones si es necesario.</li> </ol>	Supervisor de Control y Comunicaciones Gerente de Agencia, Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Registros en los libros de control de la agencia, Informe de novedad.
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	<ol style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con tanque de reserva para el almacenamiento del agua potable.</li> <li>En caso de falla de suministro de agua se toma contacto con la empresa Aguas Triple AAA, para indagar por el motivo y el tiempo que demore la normalización del servicio.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Gerente de la agencia Barranquilla.	Registro en libros internos, correos electrónicos, registro de llamadas.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verificación de líneas para determinar si existe falla interna, comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla y solicitar el servicio técnico.</li> <li>Reporte al área de sistemas de la empresa.</li> <li>La Agencia cuenta con dos líneas celulares habilitadas las 24 horas con minutos ilimitados.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Gerente de la agencia Barranquilla. Gerente Nacional de Tecnología Informática.	Correos electrónicos, registro de llamadas realizadas.
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verificación de líneas para determinar si existe falla interna.</li> <li>Comunicación con la empresa proveedora del servicio para reportar la falla y solicitar el servicio técnico.</li> <li>Reporte al proceso de Tecnología Informática de la empresa.</li> </ol>	Supervisor de Centro de Control. Gerente de la agencia Barranquilla. Gerente Nacional de Tecnología Informática.	Correos electrónicos, registro de llamadas realizadas.
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Salvaguardar las vidas del personal que se encuentren en la empresa, de ser necesario se debe activar protocolo de evacuación, ayuda mutua con habitantes del sector y autoridades.</li> <li>Se realizan simulacros de paquete sospechoso de forma periódica.</li> </ol>	Todos el personal de la Agencia	Evidencias fílmicas y fotográficas, informes de autoridades, informe interno.

Problema	Acción	Responsable	Registro
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	1. Inicialmente dar continuidad a la operación desde la agencia principal en la ciudad de Cali con apoyo de la agencia ubicada en la ciudad de Cartagena en caso de ser necesario, por otra parte está la opción del tele trabaja, considerando que la información se maneja a través de One Drive.		
<b>Riesgo de contagio COVID-19:</b> por parte de empleados, visitantes, contratistas quienes estén contagiados por este virus / empleados quienes no atiendan recomendaciones de prevención implementadas por Andina de Seguridad del Valle Ltda., referentes al minimizar el contagio de COVID-19.	1. Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas. 2. Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir. 3. Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.	Coordinador Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19.

#### 6.1.10. Agencia Bucaramanga

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	1. Comunicación Inmediata, con los organismos de atención de acuerdo al riesgo que se presente. 2. Realizar el respectivo informe para el jefe inmediato de Andina de seguridad del Valle.	Supervisores de Patrulla  Directora Agencia	Evidencia fotográfica e informes que ameriten la situación. Libros de control. Informe a la principal.
Robo del Armamento	1. Reporte ante las autoridades competentes. 2. Hacer denuncia ante la fiscalía. 3. Asignar el arma nuevamente al puesto 4. Realizar el informe de los hechos al jefe de Andina de Seguridad del valle Ltda.	Director de agencia	Celular Avantel Correo electrónico.
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	1. Solicitud de apoyo a las autoridades competentes. 2. Evacuación de personal.	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de

Problema	Acción	Responsable	Registro
			Patrulla.
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Energía). En el caso de falla de suministro de energía eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza comunicación inmediata con la Electrificadora.</li> <li>Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza comunicación con la empresa AMB y se solicita tiempo de respuesta.</li> <li>Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza comunicación con UNE para reportar el daño y verificar si es interno o externo, tiempo de respuesta.</li> <li>Se cuenta con una línea telefónica fija, en caso de fallar el sistema telefónico se cuenta con línea celular corporativa, Avanteles y radios de comunicaciones.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza comunicación con UNE para reportar el daño y verificar si es interno o externo, tiempo de respuesta.</li> <li>Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo.</li> <li>Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia.</li> <li>Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional).</li> <li>Salvaguardar las vidas.</li> <li>Activar plan de evacuación de las instalaciones.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico

Problema	Acción	Responsable	Registro
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores.</li> <li>Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dar continuidad a la operación desde la principal (Cali), atender la operación de manera presencial.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Directora Agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suela zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Directora Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales

#### 6.1.11. Agencia Cúcuta

Problema	Acción	Responsable	Registro
Anomalía dentro del perímetro de la propiedad protegida que sea un riesgo potencial a la seguridad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Inmediata, con los organismos de atención de acuerdo al riesgo que se presente.</li> <li>Realizar el respectivo informe para el jefe inmediato de Andina de seguridad del Valle.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director Agencia	Evidencia fotográfica e informes que ameriten la situación. Libros de control. Informe a la principal.
Robo del Armamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>Reporte ante las autoridades competentes.</li> <li>Hacer denuncia ante la fiscalía.</li> <li>Asignar el arma nuevamente al puesto</li> <li>Realizar el informe de los hechos al jefe de Andina de Seguridad del</li> </ol>	Director de agencia	Certificado de denuncia. Informe de investigación

Problema	Acción	Responsable	Registro
	valle Ltda.		y noticia criminal
Calamidades Naturales (Tormentas eléctricas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de apoyo a las autoridades competentes.</li> <li>2. Evacuación de personal.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla.
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Energía). En el caso de falla de suministro de energía eléctrica.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza comunicación inmediata con la Electrificadora.</li> <li>2. Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>3. Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (Suministro de Agua).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza comunicación con la empresa y se solicita tiempo de respuesta.</li> <li>2. Si el corte es prolongado como plan de contingencia, coordinar con Andina Cali para realizar las actividades de las instalaciones de la principal.</li> <li>3. Informar al jefe Inmediato de Andina de seguridad del Valle Ltda.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en líneas telefónicas). En caso de falla en el sistema telefónico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza comunicación con Movistar para reportar el daño y verificar si es interno o externo, tiempo de respuesta.</li> <li>2. Se cuenta con línea celular corporativa, Avanteles y radios de comunicaciones.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Interrupción de Servicios Públicos (fallas en el servicio de internet).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza comunicación con Movistar para reportar el daño y verificar si es interno o externo, tiempo de respuesta.</li> <li>2. Se cuenta con internet, en caso de fallas en el servicio de internet se cuenta con un plan de datos en la línea de celular corporativa.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Eventos precipitados por seres humanos (ataques terroristas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con sistema de alarma directo a la red de apoyo.</li> <li>2. Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV, que en caso de ataque terrorista se pueda dar la voz de alerta y evidencia mediante el CCTV de la Agencia.</li> <li>3. Comunicación mediante radio las 24 horas con la red de apoyo de la Policía Metropolitana (existen medios de comunicación dedicados con las redes de apoyo de todas las agencias a nivel nacional).</li> <li>4. Salvaguardar las vidas.</li> <li>5. Activar plan de evacuación de las instalaciones.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico



Problema	Acción	Responsable	Registro
Eventos precipitados por seres humanos (acciones delictivas).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con un sistema de alarma y CCTV el cual dará la voz de alerta para posteriormente dar aviso al grupo de reacción de supervisores.</li> <li>Rondas constantes de los supervisores a la Agencia.</li> <li>Se cuenta con comunicación directa por celular y avantel con red de apoyo y cuadrante.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
No contar con infraestructura debido a daños estructurales ocasionados por acciones de la naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dar continuidad a la operación desde la principal o una sede de otra ciudad cercana, atender la operación de manera presencial usando vehículo.</li> </ol>	Supervisores de Patrulla Director de agencia	Informe. Registro en minuta de supervisores de Patrulla. Correo electrónico
Pandemias y emergencia sanitarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realizan todos los protocolos de bioseguridad y contingencia para ingreso a la Agencia, desinfección suelo zapatos y ropa, lavado manos para visitantes y personal de oficinas lavados cada tres horas.</li> <li>Se llevan formatos de control y recomendaciones para prevenir contagio COVID-19. A cualquier síntoma de gripa se reportará al jefe inmediato y SST, se reporta a la línea de emergencia de la EPS para informar síntomas y pasos a seguir.</li> <li>Se cuenta con personal disponible para ocupar la vacante en caso de aislamiento de algún colaborador por contagio de virus o emergencias sanitarias.</li> </ol>	Directora Agencia	Formatos de control: temperatura, visitantes, lavado manos. Actas entrega EPP para prevenir virus COVID-19. Plan de emergencia Agencia Manizales

## 6.2. CONTINUIDAD DE LA INFORMACIÓN MAGNÉTICA

**Back-up aplicaciones y bases de datos de servidores:** se realizan un respaldo, empaquetados, diarios a la información de los servidores corporativos nocturno empaquetados, cada mes se hace una copia completa de las máquinas virtuales.

SERVIDOR	PURACE	MVSERVER09	SOLARIS	DALI	DALI	MVSERVER03	MVSERVER03
SOFTWARE	Enterprise ERP	Ópalo CRM, LIQUI, b2b	Monitoreo	MULTISYS ANDINA ERP	MULTISYS DINAMICA ERP	SOLIDO ERP	SOLIDO NIIF ERP
USUARIO	Dpto. Financiero	Dpto. Financiero - Comercial	Dpto. Electrónica	Dpto. TH, FINANCIERO	Dpto. TH, FINANCIERO	FONDO EMPLEADOS	FONDO EMPLEADOS
APLICACION	SI, Generamos Back-up	Identificando con proveedor	Gestiona Coordinador de Monitoreo	SI, Generamos Back-up	SI, Generamos Back-up	SI, Generamos Back-up	SI, Generamos Back-up
BASE DE DATOS	SQLSERVER	MYSQL	SQLSERVER	SQLSERVER	SQLSERVER	SQLSERVER	SQLSERVER
Destino Back-up	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO	ONE DRIVE FILE SERVER DISCO EXTERNO

**Respaldo de servidores:** se cuenta con un proveedor externo (infotech, Open Group) en condiciones de arrendar los servidores con las especificaciones dadas con anticipación, en el término de 6 horas.

### 6.2.1. Back up de Información de Andina Nacional

Cada usuario tiene a su disposición 1 TB de capacidad de almacenamiento en la nube (OneDrive), con el procedimiento debidamente documentado de conformidad con las políticas de uso de equipos de cómputo.

Como buena práctica de uso el usuario debe guardar todos sus archivos en la carpeta de OneDrive con 3 finalidades:

- Copia de respaldo protegida en la nube.
- Compartir sus archivos con otros usuarios para trabajo en grupo.
- Para continuidad de negocio porque los archivos están disponibles desde cualquier sitio con acceso a internet.

Problema	Acción	Responsable
VPN (Oficina Casa)	Se estableció el servicio que permite conectar todos los recursos de la red de la empresa por medio de VPN con todos los protocolos de seguridad de la empresa	Gerente Nacional Tecnología Informática

TERMINAL SERVER (Oficina en Casa)	Los servicios están establecidos y todas las agencias trabajan actualmente por medio de este servicio.	Gerente Nacional Tecnología Informática
Virus	Contamos con una licencia de antivirus que se opera por consola, están pendientes la configuración de agencias para su administración remota, actualmente funciona el antivirus de forma independiente	Gerente Nacional Tecnología Informática
Perdida de información	Está en proceso de cotización un modelo de copia de seguridad para usuarios, todo el tema de servidores ya está en funcionamiento.	Gerente Nacional Tecnología Informática
Perdida del dominio	Se cronograma como una tarea para que no se presente nuevamente, y se realiza la compra por 5 años venciendo en el año 2022	Gerente Nacional Tecnología Informática
OFFICE 365	Se planea continuar con unos modelos de charlas continuas al personal para que el personal este continuamente mejorando la utilización del sistema,	Gerente Nacional Tecnología Informática
Perdida de información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con antivirus en todos los equipos de la organización.</li> <li>2. el antivirus por medio de la consola filtra muchos riesgos potenciales en todas las agencias.</li> <li>3. Se realizan campañas sobre riesgos informáticos.</li> <li>4. Se cuenta con bloqueo de dispositivos de almacenamiento extraíble.</li> <li>5. Se cuenta con Filtrado de correo para minimizar el SPAM y de correos maliciosos.</li> <li>6. Se cuenta con One Drive para garantizar el Backup de los documentos de usuarios y mitigar la perdida de información.</li> </ol> <p>Se cuenta con un backup en servidores de Máquinas virtuales y Bases de datos.</p>	Proceso Tecnología Informática
Fallas en las telecomunicaciones, fluido eléctrico y/o en la infraestructura en general	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se tienen 2 canales de internet para contingencia de este servicio.</li> <li>2. Los servidores son un clúster de dos máquinas.</li> <li>3. Se ha organizado planes de mantenimiento para U.P.S. y planta.</li> </ol>	Proceso Tecnología Informática
Acceso indebido a los sistemas de información para el uso no apropiado de la información en favorecimiento propio o de un tercero	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El servidor de dominio cuenta con una política de cambio de contraseñas cada 20 días.</li> <li>2. El correo electrónico cuenta con política de cambio de contraseña cada 30 días.</li> <li>3. Se requieren contraseñas Robustas de 8 caracteres, Mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.</li> <li>4. Se realiza concientización de buen uso de los recursos y seguridad de la información.</li> <li>5. Se cuenta con lineamientos de uso de los recursos tecnológicos socializado en toda la organización.</li> </ol>	Proceso Tecnología Informática
Ausencia y/o deficiencia en los softwares y sistemas de información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Andina actualmente está desarrollando gran parte de sus necesidades con sus propios recursos.</li> <li>2. Los proyectos se gestionan dentro de un módulo propio tratando de esta forma de regular todas las etapas de gestión del mismo</li> </ol>	Proceso Tecnología Informática

Problema	Acción	Responsable
Daños, deterioro o pérdida de los recursos tecnológicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con una norma y política de uso, que debe ser de estricto conocimiento y cumplimiento de los colaboradores.</li> <li>2. Se cuenta con Leasing de equipos de cómputo para garantizar renovaciones máximo cada 5 años en equipos de cómputo y servidores, y cada 10 en equipos eléctricos.</li> </ol>	Proceso Tecnología Informática
Ataques informativos externos hacia nuestra red	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los usuarios cuentan con roles y políticas asignadas que determinan el manejo que pueden dar a la información.</li> <li>2. Se cuentan con equipos utm de seguridad perimetral en las agencias principales para evitar intrusiones y accesos no autorizados</li> <li>3. Se cuenta con un cronograma de mantenimiento de los equipos tecnológicos.</li> <li>4. Se cuenta con un sistema antivirus centralizado que apoya las labores de UTM para prevenir riesgos en equipos por fuera de nuestras instalaciones protegidas.</li> <li>5. Se cuenta con políticas de acceso a internet definidas y reporte de los usuarios y máquinas que intentan saltar dichas reglas.</li> </ol>	Proceso Tecnología Informática
Infección por virus	Se cuenta con software antivirus actualizado y monitoreado constantemente	Proceso Tecnología Informática
Definición de los roles y permisos de los usuarios frente al uso de los sistemas (hurto o daño a la información)	Diseño de formatos para administración del cambio de roles, adecuada asignación de cargos y roles de usuarios	Proceso Tecnología Informática

### 6.3. CONTINUIDAD DE LA CENTRAL DE MONITOREO Y PLANTA ELECTRICA

RIESGOS	Administración Riesgo – Mecanismo de control	Responsable
Destrucción de la Central de Monitoreo	<p>Traslado de la central a otra agencia tipo espejo con reacción automática, Realización de Backup</p> <p>Acciones Durante la materialización del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar según listado realizando llamadas a las líneas telefónicas que están por fuera para identificarlas, reportar el incidente a los funcionarios responsables, reportar el incidente a la empresa responsable del servicio, verificar si llegan señales de fallas de supervisión, en este caso informar a los funcionarios encargados de la central de monitoreo.</li> </ul> <p>Acciones Después de materializarse el riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar que todas las líneas estén restablecidas comprobando que todos los pilotos rojos estén apagados, Directorio de los funcionarios responsables de telefonía</li> </ul>	Proceso Tecnología Informática /Seguridad Electrónica/Contratista

No atención de señal real de activación con la consecuencia de un siniestro.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Utilización de ayudas del programa que presenten alarmas Se cuenta con equipos de respaldo/espejo en caso de daño</li> <li>Disponer elementos y equipos de respaldo en caso de daño de alguno de estos, cuya reposición no pueda hacerse en menos de 24 horas. Y Contar con un directorio de los responsables del servicio vía radio o avantel y de Andina de Seguridad del Valle</li> <li>Acciones Durante la materialización del riesgo</li> <li>Verificar según instructivo si la repetidora está en línea., si está en línea, reportar el incidente a los funcionarios responsables, si no está en línea reportar el incidente a la empresa responsable del servicio, verificar si llegan señales de fallas de supervisión en este caso informar a los funcionarios encargados de la central de monitoreo.</li> </ol> <p>Acciones Después de materializarse el riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar el funcionamiento de las comunicaciones.</li> </ul>	Seguridad Electrónica
Infidelidad de Personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proceso de selección.</li> <li>Auditar el servicio.</li> <li>Seguimiento permanente al personal Acciones Durante la materialización del riesgo: contactar y programar el personal Back up</li> </ol> <p>Acciones Después de materializarse el riesgo: verificar el cumplimiento de la programación del personal de la central de monitoreo</p>	Talento Humano / Seguridad Electrónica

#### 6.4. CONTINUIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Problema	Acción	Responsable	Registro
Perdida de Gestión del conocimiento en el cargo por retiro de colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> <li>Centralización de la documentación en Software AndBox.</li> <li>Actualización periódica de documentación por procesos.</li> </ol>	Director de Calidad, analista de Proceso y Líderes de Procesos	Documentación SGI
Perdida de la documentación. Dificultad en el acceso de información física.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Centralización del archivo central en la principal Cali con el fin de mantener la integridad de la información, obtener mayor acceso y agilizar los procesos de búsqueda.</li> <li>Generación de Tablas de Retención Documental para la identificación de los documentos por parte de los generadores de los mismos.</li> <li>Digitalización de los documentos según lo determinado por las Tablas de Retención de cada proceso</li> </ol>	Líderes de Procesos y agencias, Gerente de Calidad, Auxiliar de Gestión Documental	Sistema de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental.
Catástrofes Naturales que deterioren la integridad de la bodega de archivo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de aire acondicionado con extracción de humedad. Ventilación natural que esté renovando el aire dentro del</li> </ol>	Analista de Gestión Documental	

Problema	Acción	Responsable	Registro
central	<p>área de depósito, con lo cual se controla la aparición de agentes biológicos (hongos, bacterias, insectos)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Iluminación apropiada. Luz fluorescente, pero con filtros difusores de rayos ultravioleta.</li> <li>No adosar la estantería a las paredes para evitar condensación. Estanterías separadas del suelo al menos 6 centímetros.</li> <li>Evitar la exposición de documentos originales. Utilizar técnicas de digitalización escáner y fotocopiado para disminuir su uso y deterioro</li> <li>Filtros en las ventanas de depósito para evitar la irradiación solar directa</li> <li>Disponer el archivo de gestión en las áreas más seguras y sólidas del edificio principal</li> <li>No disponer las tuberías e instalaciones eléctricas descubiertas cerca del área de depósito</li> <li>Utilizar estantería metálica, preferiblemente tipo mecano de acabado liso. Su altura recomendada es 2.20 metros, asegurándola al piso y a las paredes, o bien entre estantes.</li> <li>Guardar los documentos en cajas adaptadas a su formato para evitar dañarlos. Cajas X-300 y X-200</li> <li>Instrucciones claras y específicas a los colaboradores sobre la manera correcta de manipular los expedientes documentales</li> <li>Evitar el transportar los documentos a mano para evitar accidentes. Utilizar carrito con ruedas para carga de cajas y documentos.</li> <li>Mantener cerradas las ventanas o colocarles filtros para evitar en ingreso de partículas atmosféricas contaminantes (ácido sulfúrico, por ejemplo, polvo, humo, vapores, sales, gases, etc.).</li> <li>Eliminar el uso de prensas metálicas, clips, grapas y sostenedores en los documentos, así como materiales adhesivos inestables (cinta adhesiva) que emigran al documento deteriorándolo.</li> <li>Asegurar la limpieza del sudor y grasa de las manos de</li> </ol>		

Problema	Acción	Responsable	Registro
	<p>usuarios, así como evitar el uso de saliva para manipular los documentos.</p> <p>15. Realizar visitas de inspección periódicas a las áreas de almacenamiento, con el objeto de detectar la presencia de elementos nocivos a la conservación de los documentos y combatirlos a tiempo (suciedad, roedores, insectos, niveles altos de humedad y temperatura, etc.).</p> <p>16. Mantener un programa permanente de limpieza de los pisos, paredes y techo de los archivos.</p> <p>17. No disponer basureros en el piso de los depósitos para no atraer insectos y roedores.</p> <p>18. Plan permanente de fumigaciones (desinsectación – insectos- y desinfección –hongos y bacterias)</p>		
Perdida de Certificados del sistema de gestión integral.	<p>Mantenimiento y Control del Sistema de Gestión Integral</p> <p>Ciclos de Auditorías Internas</p> <p>Formación de Auditores Internos que vuelvan más eficientes las Auditorías Internas.</p>	Director de Calidad, Líderes de procesos y agencias.	Sistema de Gestión Integral

## 6.5. CONTINUIDAD TALENTO HUMANO

Problema	Acción	Responsable
Demandas laborales	Procedimiento de: Liquidación de Prestaciones Sociales y de Vacaciones, P-SS-DT Seguridad Social, P-GT-008 Incapacidades, P-GT-009 Manejo de Ausentismo, P-GT-010Traslado de entidades de Seguridad Social, P-GT-006 Contratación, Instructivo I-GT-015 y I-GT-014 de Nómina Cali y agencias	Talento Humano
Fallas en el proceso de selección	P-GT-005 Procedimiento de Selección, Manual de Funciones, P-GT-003 Procedimiento de Inducción, realización de los exámenes psicofísicos, verificación de la Acreditación de la superintendencia	Talento Humano

## 6.6. CONTINUIDAD FINANCIERA

Problema	Acción	Responsable	Registro
Pérdida de inventario por acciones delictivas o hechos de la naturaleza.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El almacenamiento y la preservación de la dotación se encuentran a cargo del jefe de almacén.</li> <li>2. El área de almacén cuenta con 3 sensores de humos y dos extintores ubicados estratégicamente para hacer frente en caso de presentarse algún incendio. También se cuenta con dos cámaras ubicadas dentro y fuera del almacén para la prevención de hurtos.</li> <li>3. En caso de presentarse un incendio o pérdida de dotación y/o elementos de protección, se pueden reponer eficientemente debido a que se realizan compras parciales</li> <li>4. Realización de auditorías con el fin de controlar los inventarios</li> <li>5. Contar con una póliza de manejo y confianza y riesgo global comercial que cubra el hurto de la dotación garantizando que no exista pérdida</li> </ol>	Jefe de almacén Gerente financiero	Informe de auditoría e inventario
Falta de Presupuesto y control presupuestal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con un presupuesto y seguimiento a su ejecución para tener control de los recursos.</li> <li>2. Análisis comparativo mensual de los gastos reales vs lo presupuestado</li> <li>3. Identificación de las variaciones</li> </ol>	Gerencia General Gerente Financiero	Informe de presupuesto
Hurto de dinero de la caja menor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar arqueos frecuentes a la caja menor, utilización de caja fuerte, manejo de llaves por parte de un único responsable, se cuenta con cámaras de seguridad ubicadas estratégicamente.</li> <li>2. Contratación de personal idóneo</li> </ol>	Gerente Financiero	Actas de arqueo
Riesgos asociados al manejo de dinero y al acceso de las plataformas bancarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratación de personal idóneo, con aplicación del 100% de proceso de selección, realización de auditorías preventivas, validación de pagos electrónicos a cargo de varios responsables</li> </ol>	Gerente Financiero	
Desconocimiento de los costos de operación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. P YG por cliente</li> <li>2. Se planea: Realizar estructuras de costos por tipo de servicios</li> <li>3. Generar rentabilidad prototipo por tipo de servicio</li> <li>4. Simular costos por evaluación de PYG por cliente - en proceso</li> </ol>	Gerente Financiero	PYG



## 6.7. CONTINUIDAD LEGAL

Problema	Acción	Responsable	Registro
Cancelación o no renovación de la licencia de funcionamiento por parte de la superintendencia de vigilancia	Presentar los recursos legales tendientes a buscar una modificación en la decisión de la superintendencia de vigilancia.	Gerente Nacional Jurídico Gerencia General	Radicación de derechos de petición, tutela, un recurso.
Atención e intervención en las peticiones de derecho colectivo	El gerente jurídico, financiero y el gerente general deben realizar un estimativo de los pliegos para tener unas provisiones en caso de presentarse un fallo judicial que afecte de manera económica a la empresa.	Gerencia General Gerente Nacional Jurídico Gerente Nacional Financiero	
Pérdidas o Daños que sufra la empresa por actos delictivos o hechos de la naturaleza	La compañía debe contar con pólizas de seguros que cuenten con cobertura a todos los bienes, muebles e inmuebles de Andina Seguridad del Valle que garantice la recuperación de los recursos y su continuidad.	Gerencia General Gerente Nacional Jurídico Gerente Nacional Financiero	Pólizas de seguro donde se establecen las coberturas
No contar con Gerente General	La persona que asumiría la Gerencia General sería el primer suplente del representante legal y en caso de ausencia de este sería el segundo suplente del representante legal	Junta Directiva	Certificado de existencia y representación de la empresa

## 6.8. ENTIDADES DE APOYO

### 6.8.1. Agencia Cali

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	911 – 123
Acueducto	116
Bomberos	119 – 8821252 6673823
Bomberos estación la flora # 8	590959 Ext 801 - 802
Cruz Roja	132 – 5184200 - 5144264
Coordinación de emergencias y desastres	5144000
Comité local de emergencias (SGR)	5542569 – 5542027 - 5144000
Defensa civil	4000257 – 5513593 - 4000659
Energía	115
Gas	164 – 4187300 - 4187333
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	Cuadrante 3105325584 – 123 – 156 – 165 – 8822103
Proveedor de mantenimiento eléctrico	3155561173
Proveedor de mantenimiento Red Hidráulica	3155561173

### 6.8.2. Agencia Buenaventura

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	24-24000/24-2222
Acueducto	116
Bomberos	119 / 2422222
Cruz Roja	24-00040 /2424475
Coordinación de emergencias y desastres	2405400 2405401
Comité local de emergencias (SGR)	2405400 2405401
Defensa civil	24-23719 /24242371
Energía	115 / 018000112115
Gas	164-018000112115
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	123/ 147

### 6.8.3. Agencia Buga

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	2282245-Urgencias Medicas
Acueducto	116
Bomberos	119- 2366891- información
Cruz Roja	362266
Coordinación de emergencias y desastres	2375564
Comité local de emergencias (SGR)	23770000 Ext-1100

Defensa civil	2270010
Energía	4000257 – 5513593 - 4000659
Gas	164
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	123

#### 6.8.4. Agencia Popayán

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA 1	TELEFONO DE EMERGENCIA 2
Ambulancia	3155265864	8247099
Acueducto	116	8321000
Bomberos	119	8231313
Cruz Roja	132	8232335
Coordinación de emergencias y desastres	111	320 2397449
Comité local de emergencias (SGR)	111	311 3408766
Defensa civil	144	8231577
Energía	115	018000511234
Gas	164	18000918808
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	3222671036 - 8331900	3214307336 - 8331200

#### 6.8.5. Agencia Pereira

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	132 3263725
Acueducto	116 - 3151300
Bomberos	119 - 3264612
Cruz Roja	132
Coordinación de emergencias y desastres	123 - 125
Comité local de emergencias (SGR)	125
Defensa civil	144 - 3213964
Energía	115 - 018000115717
Gas	164 018000966344
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	112 - 123 - 165 - 147 -

#### 6.8.6. Agencia Manizales

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	911 – 123
Acueducto	116
Bomberos	119 – 8821252 6673823
Bomberos estación la flora # 8	590959 Ext 801 - 802
Cruz Roja	132 – 5184200 - 5144264
Coordinación de emergencias y desastres	5144000
Comité local de emergencias (SGR)	5542569 – 5542027 - 5144000
Defensa civil	4000257 – 5513593 - 4000659
Energía	115
Gas	164 – 4187300 - 4187333

#### 6.8.7. Agencia Medellín

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
EPM	444-4115
TIGO - UNE	444-4141
EMERGENCIAS	123
Bomberos	123
Transito	123
Gaula (grupo antiextorsión y secuestro)	165
Red de apoyo	493-9379
Red de apoyo	142*154
Antiexplosivos	441-0601
Policía metropolitana	451-1700
Ejército nacional	562-2442
Fuerza aérea Colombia	562-3322
Cuarta brigada	230-9800
CTI fiscalía general	444-6677
CTI fiscalía general	261-0199
Gaula Antioquia	436-5702
SIJIN	441-3834
SIJIN	343-6887
SIJIN	341-6911
Centro de identificación de cadáveres	257-7071

Centro de identificación de cadáveres	257-5555
Búsqueda de personas desaparecidas	250-3610
Transito Medellin	445-7777
SIMPAD	685-5067
Defensa civil	285-2018
Defensa civil	361-2986
Defensa civil	361-2987
Defensa civil - PBX	361-1777
Derechos humanos	212-1211
Seguros bolívar	# 322
Hospital san Vicente	444-1333
Hospital general	232-1000
Clínica Antioquia	373-4343
Clínica Las Américas	342-1010
Clínica SOMA	251-0055
Clínica Medellin	356-8585
Cruz roja	235-1874
Centro regulador de urgencias y emergencias C.R.U.E., metro salud	513-2277
Emergencias y ambulancias	235-3001 - 265-2200
Toxicología	235-0264
Medicina legal	442-0328
Servicios exequibles	257-3555- 257-3593
Anfiteatro	441-8900
Daños de energía	444-1115
Daños de acueducto	251-2244
Daños de gas	260-4460
Línea por ti (violencia intrafamiliar y sexual)	413-1281

#### 6.8.8. Agencia Bogotá

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	123
Acueducto	116
Bomberos	123 / 3822500
Cruz Roja	7460909 Ext: 117 - 406
Coordinación de emergencias y desastres	4292800
Comité local de emergencias (SGR)	3232079154

Defensa civil	144 / 3199000
Energía	115 / 3268000
Gas	164
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	123 - 5159690 Extensión 1165 - 5159111 / 9112

#### 6.8.9. Agencia Barranquilla

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	132 - 3532911 -3609911
Acueducto	3614000 - 116
Bomberos	3442345 -119
Cruz Roja	3605336 - 3601073 - 3588513/14
Coordinación de emergencias y desastres	3401111- 3400400 cel. # 244
Comité local de emergencias (SGR)	125
Defensa civil	144 3014164 3789535
Energía	115 - 3611000
Gas	3441348 - 164
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	112 - 3135082366

#### 6.8.10. Agencia Bucaramanga

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	315-8028165
Acueducto	(7) 6320220
Bomberos	(7) 6526666
Cruz Roja	(7) 6330000
Coordinación de emergencias y desastres	(7) 6978785, 6978788
Comité local de emergencias (SGR)	(7)6970000 Ext 1287.1286
Defensa civil	(7) 6428434
Energía	115 , (7) 6499446
Gas	(7) 6833300
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	313-2154793

#### 6.8.11. Agencia Cúcuta

ENTIDAD DE EMERGENCIA	TELEFONO DE EMERGENCIA
Ambulancia	123-5746888
Acueducto	3183309999 - 116
Bomberos	5712256 - 119
Cruz Roja	5725600 - 132

Coordinación de emergencias y desastres	3202407614
Comité local de emergencias (SGR)	3213002492
Defensa civil	5718547-114
Energía	115-5824444
Gas	5748888
Policía nacional – Gaula – Red de apoyo	5762446 -165-123-3214308569

## 6.9. LÍNEAS DE SUCESIÓN

A continuación se presentan los responsables asignados a los diferentes roles del plan de continuidad y sus alternos en caso de que estos no puedan asumir las actividades y/o tareas:

NOMBRE	CARGO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
German Arango Uribe	Presidente	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:gerente@andinaseguridad.com.co">gerente@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 114
Juan Felipe Arango	Gerente General	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:gerencia@andinaseguridad.com.co">gerencia@andinaseguridad.com.co</a>	Tel +572 486 02 02 Ext. 204 Móvil 3153996329
Hernando Buitrago Martinez	Gerente Nacional de Operaciones	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:doperaciones@andinaseguridad.com.co">doperaciones@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 119
Julian David Villegas Restrepo	Gerente Nacional de Tecnología e Informática	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:informatica@andinaseguridad.com.co">informatica@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 139
Nora Elisa Medina Zambrano	Gerente Nacional Financiero	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:dfinanciero@andinaseguridad.com.co">dfinanciero@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 127
Andres Felipe Trujillo	Gerente Nacional de Talento Humano	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:dtalento@andinaseguridad.com.co">dtalento@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 218
Juan Sebastian Alvarez	Gerente Nacional Jurídico	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:djuridico@andinaseguridad.com.co">djuridico@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 218
Angela Patricia Gomez	Gerente Nacional de Mercadeo y Ventas	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:dcomercial@andinaseguridad.com.co">dcomercial@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 225

NOMBRE	CARGO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
Suplente: Luis Fernando Astorquiza Chaves.	Director Calidad	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:calidad@andinaseguridad.com.co">calidad@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 144
Angela Patricia Gomez	Gerente Nacional de Mercadeo y Ventas	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:dcomercial@andinaseguridad.com.co">dcomercial@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 225
Juan Sebastián Sanchez	Analista de Riesgos	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:jlogistica@andinaseguridad.com.co">jlogistica@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 123
Edwin Guerra	Administrador de sistemas	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:informatica1@andinaseguridad.com.co">informatica1@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 132
Vanesa Cartagena	Jefe de Contabilidad	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:jcontabilidad@andinaseguridad.com.co">jcontabilidad@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 223
Andres Felipe Trujillo	Gerente Nacional de Talento Humano	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:dtalento@andinaseguridad.com.co">dtalento@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 218
Jackeline Cerón Arias	Coordinadora Nacional Jurídico	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:coordjuridico@andinaseguridad.com.co">coordjuridico@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 230
Karol Davila	Analista de Mercadeo y Ventas	Calle 47 N No. 4BN-85 Cali - Colombia	<a href="mailto:jcomercial@andinaseguridad.com.co">jcomercial@andinaseguridad.com.co</a>	57(2) 4860202 Ext. 111

### Control de Cambios

Versión	Descripción	Autor	Fecha
004	Actualización de la línea de sucesión	Viviana Lopez Analista de Procesos	30/07/2019
005	Actualización línea de sucesión, se incluyó el plan de continuidad y las líneas de apoyo de las agencias	Diana Marcela Narvaez Analista de Procesos	03/06/2020