

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA UNIÓN S.A E.S.P
NIT. 811.014.879-1**



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y
PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (MPSI)**

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A E.S.P

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

2024

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.
e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co
Sitio web: www.launionsaesp.com
¡Más cerca de ti y de tu hogar!

Contenido

1.	HISTORIA.....	3
2.	DERECHOS DE AUTOR	4
3.	INTRODUCCIÓN	4
4.	ALCANCE / APLICABILIDAD.....	4
5.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	5
6.	GENERALIDADES	5
7.	GLOSARIO	5
8.	PROPOSITO	9
9.	PLATAFORMA ESTRTEGICA.....	9
	9.1. Misión	9
	9.2. Visión.....	9
9.	POLITICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD E LA INFORMACIÓN.....	9
10.	POLITICAS GENERALES DE MANEJO DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
	10.1. POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
	10.2. POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACTIVOS	15
	10.3. POLITICA DE USO DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN	17
	10.4. POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRONICO	18
	10.5. POLITICA DE ADMINISTARCION DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS	19
	10.6. POLÍTICAS DE USO DE INTERNET.....	20
	10.7. POLITICA DE CONTROL DE VIRUS.....	21
11.	RIESGOS QUE AFRONTAN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, TIPO DE PROCEDIMIENTO, FACTOR DE RIESGO, PREVINCION Y MITIGACION.....	22
12.	CAPACITACIONES.....	23
13.	PLAN DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	23

1. HISTORIA

El marco constitucional de 1991, más todo el proceso de descentralización del Estado, han convertido al Municipio de La Unión en la célula fundamental del Estado, responsable de asegurar la prestación de los servicios básicos de agua potable y saneamiento básico. En este contexto los municipios reciben aportes y transferencias de acuerdo con lo estipulado en la ley 60 de 1993 y en la ley 99 de 1993 "Ley del medio ambiente". Estos recursos están destinados y orientados a la ejecución de proyectos de saneamiento básico y mejoramiento ambiental.

En 1994 con la expedición de la Ley 142, marco constitucional de los servicios públicos domiciliarios, cambia radicalmente el panorama de los mismos en el país; al punto que sitúa a los dirigentes territoriales en posición de afrontar la prestación eficiente con cobertura, continuidad y calidad, de los servicios públicos domiciliarios en toda su jurisdicción.

Es así como en 1998 es creada la Empresa de Servicios Públicos de La Unión como Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, mediante acuerdo municipal 012 de 17 de abril de 1998 para prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En octubre de 2010, se transformó en sociedad anónima, y sus socios son el Municipio de La Unión Antioquia con aporte mayoritario del 93.33% y el Hospital San Roque con un aporte del 6.67% del total de las acciones.

Para los fines de su dirección, administración y representación, la sociedad tiene los siguientes órganos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerente General. Cada uno de estos órganos ejercen sus funciones y atribuciones que les son propias de acuerdo con la ley y los estatutos.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

2. DERECHOS DE AUTOR

Todas las referencias a los documentos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información son derechos reservados por parte del ministerio de tecnologías de la información y Comunicaciones, por medio de la Estrategia de Gobierno en línea.

Todas las regencias de las políticas, definiciones o contenido relacionado, publicadas en la norma técnica colombiana NTC ISIO/IEC 270001:2013, así como a los anexos son derechos reservados por parte de ISO/CONTEC.

3. INTRODUCCIÓN

La Empresa de servicios Públicos La Unión S.A E.S.P desarrolla una gestión segura y provee un ambiente adecuado para la óptima operación de los activos de información y la plataforma que soporta los procesos misionales, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. La Unión S.A E.S.P propende por el cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional relacionadas con la seguridad de la información, la protección de los datos, el habeas data, el buen nombre de la entidad y d los terceros con los que esta tenga vínculos aplicando metodologías de valoración y tratamiento de los riesgos según las necesidades organizacionales.

El presente Manual de Seguridad de la Información es la declaración general que representa la posición de la administración de La Unión S.A E.S.P, con respecto a la protección de los activos de información y a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y al apoyo, generación y publicación de sus políticas, procedimientos en instructivos.

4. ALCANCE / APLICABILIDAD

Este Manual aplica a toda la entidad, los funcionarios, contratistas y terceros de La Unión S.A E.S.P y la ciudadanía en general.

5. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad deberán dar cumplimiento un 100% de la política.

6. GENERALIDADES

Las políticas de seguridad de la información descritas en este Manual aplican a todos los activos de información durante todo su ciclo de vida, incluyendo creación, distribución, transmisión, almacenamiento y eliminación.

De la misma forma, estas políticas están orientadas a garantizar el uso apropiado de los dispositivos tecnológicos (computadores de escritorio, portátiles, etc.) y de servicios como el correo electrónico y el internet, brindando a los servidores públicos, contratistas, terceros y público en general, pautas para la utilización apropiada de dichos recursos, permitiendo así minimizar los riesgos de una eventual pérdida de activos de información sensibles para La Unión S.A E.S.P.

Estas políticas aplican a todos los servidores públicos, contratistas, terceros y público en general que acceden a activos de información de la entidad, los cuales están sujetos a los mismos requerimientos de seguridad, y tienen las mismas responsabilidades de seguridad de información que los trabajadores de la entidad.

La información utilizada para el desarrollo de las actividades y funciones diarias o contratadas por La Unión S.A E.S.P, es propiedad de la entidad, por tal razón, todos los servidores públicos, contratistas y terceros están obligados a proteger dicha información, incluso una vez haya terminado su relación contractual y/o legal con la entidad.

7. GLOSARIO

- **Seguridad de la información:** Conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permite resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- **Acceso a la información:** Conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema de bases de datos, bibliotecas, archivos e internet.
- **Roles y privilegios:** La autenticación para verificar la identidad, para demostrar que una persona es quien dice ser y también para permitir una política de autorización con el fin de definir qué es lo que determinada identidad puede “ver y hacer” con la información.
- **Seguridad de comunicaciones:** Consiste en prevenir que alguna entidad o persona no autorizada pueda interceptar comunicaciones o acceder de forma intangible a la información.
- **Software:** Se conoce como software, al equipo lógico o soporte lógico al sistema formal de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hace posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
- **Hardware:** partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos y electromecánicos. Cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
- **Seguridad lógica:** Medidas establecidas por la administración de usuarios y administradores de recursos de tecnología de información para minimizar los riesgos de seguridad asociados con sus operaciones cotidianas llevadas a cabo utilizando los recursos tecnológicos y medios de información.
- **Inventario tecnológico:** Se refiere al inventario de dispositivos electrónicos que hacen parte de los activos de la entidad.
- **Topología de red:** se define como un mapa físico o lógico de una red para intercambiar datos. En otras palabras, es la forma en que está diseñada la red, sea en el plano físico o lógico. El concepto de red puede definirse como “conjunto de nodos interconectados”.
- **Router:** También conocido como enrutador o encaminador de paquetes es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red o nivel tres en el modelo OSI. Su función principal consiste en enviar o encaminar paquetes de datos de una red a otra.
- **Switch:** es el dispositivo digital lógico de interconexión de equipos que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más hosts de manera similar a los puentes de red, pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la

dirección MAC de destino de las tramas en la red y eliminando la conexión una vez finalizada esta.

- **Servidor:** El termino servidor es ampliamente utilizado en el campo de las tecnologías de la información. A pesar de la amplia disponibilidad de productos etiquetados como productos de servidores (tales como versiones de hardware, software y OS diseñadas para servidores), en teoría, cualquier proceso computacional que comparta un recurso como uno o más procesos clientes en un servidor.
- **Licenciamiento:** Una licencia de software en un contrato sobre el licenciante (titular/autor de los derechos de explotación/distribuidor) y el licenciario del programa informático (usuario consumidor / usuario profesional o empresa), para utilizar el software cumpliendo una serie de términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas.
- **Seguridad de aplicaciones:** Es una rama de la Seguridad informática que se encarga específicamente de la seguridad de sitios web, aplicaciones web y servicios web.
- **Sistema operativo.** Programa o conjunto de programas de un sistema informático que gestiona los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación de software, ejecutándose en modo privilegiado respecto de los restantes.
- **Seguridad física:** Consiste en la aplicación de barreras físicas y procedimientos de control como medidas de prevención y contra medidas ante amenazas a los recursos y la información confidencial, se refiere, a los controles y mecanismos de seguridad dentro y alrededor de la obligación física de los sistemas informáticos, así como los medios de acceso remoto al y desde el mismo, implementados para proteger el hardware y medios de almacenamiento de datos.
- **Soporte técnico:** Rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o el software de una computadora de un servidor de internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.
- **Incidencias:** Circunstancia o suceso secundario que ocurre en el desarrollo de un asunto o negocio, pero que puede influir en el resultado final.
- **Red de datos:** Una red de datos es un conjunto de ordenadores que están conectados entre sí compartiendo recursos, información, y servicios.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- **Dispositivos red:** Las redes o infraestructura de telecomunicaciones proporcionan la capacidad y los elementos necesarios para mantener a distancia un intercambio de información y/o comunicación, ya sea en forma de voz, datos y videos.
- **Política:** Declaración de alto nivel que describe la posición de la entidad sobre un tema específico.
- **Estándar:** Regla que especifica una acción o respuesta que se debe seguir a una situación dada. Los estándares son orientaciones obligatorias que buscan hacer cumplir las políticas. Los estándares son diseñados para promover la implementación de las políticas de alto nivel en la entidad antes de crear nuevas políticas.
- **Mejor practica:** Una regla de seguridad específica o una plataforma que es aceptada, a través de la industria al proporcionar el enfoque más efectivo a una implementación de seguridad concreta. Las mejores prácticas son establecidas para asegurar que las características de seguridad de los sistemas utilizados con regularidad estén configurados y administrados de manera uniforme, garantizando un nivel consistente de seguridad a través de la entidad.
- **Guía:** Una guía es una declaración general utilizada para recomendar o sugerir un enfoque para implementar políticas, estándares, buenas prácticas. Las guías son esencialmente, recomendaciones que deben considerarse al implementar la seguridad. Aunque no son obligatorias, serán seguidas a menos que existan argumentos documentados y aprobados para no hacerlo.
- **Procedimiento:** Los procedimientos, definen específicamente como las políticas, estándares, mejores prácticas y guías que serán implementadas en una situación dada. Los procedimientos son independientes de la tecnología o de los procesos y se refieren a las plataformas, aplicaciones o procesos específicos. Son utilizados para delinear los pasos que deben ser seguidos por una dependencia para implementar la seguridad relacionada con dicho proceso o sistema específico. Generalmente los procedimientos son desarrollados, implementados y supervisados por el dueño de la entidad, los estándares, mejores prácticas y las guías tan cerca como les sea posible, y a la vez se ajustaran a los requerimientos procedimentales o técnicos establecidos dentro de la dependencia donde ellos se aplican.

8. PROPÓSITO

El manual de Seguridad Informática de La Unión S.A E.S.P., identifica responsabilidades, establece políticas y objetivos para una protección apropiada y consistente de los activos de información de la entidad. La implementación de las políticas busca reducir el riesgo de divulgar, modificar, destruir o usar en forma indebida los activos de información y operaciones críticas, ya sea accidental o intencionalmente. Al mismo tiempo se establecen políticas con el objeto de orientar y mejorar la administración de seguridad de los activos de información y proveer las bases para el monitoreo a través de toda la entidad.

9. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

9.1. Misión

La Empresa de Servicios Públicos domiciliarios La Unión S.A. E.S.P. presta a los usuarios los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, con compromiso, calidad, cobertura, eficiencia, eficacia, transparencia en el régimen tarifario y continuidad en la prestación del servicio, con especial protección y cuidado del medio ambiente, garantizando con lo anterior el crecimiento y rentabilidad de la empresa, con el fin de continuar beneficiando a los usuarios y la comunidad general del municipio La Unión Antioquia.

9.2. Visión

La Empresa de Servicios Públicos domiciliarios La Unión S.A. E.S.P., será en Diciembre de 2032 líder a nivel departamental por la calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, orientada con criterios empresariales, económicos y sociales contribuyendo al mejoramiento esencial del medio ambiente y de la calidad de vida de los habitantes del municipio de La Unión y la región.

9. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD E LA INFORMACIÓN

La dirección de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS LA UNIÓN S.A E.S.P., entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando

establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad.

Para LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS LA UNIÓN S.A E.S.P, la protección de la información busca la disminución del impacto generado sobre sus activos, por los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la misma, acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés identificados.

De acuerdo con lo anterior, esta política aplica a la entidad según como se defina en el alcance, sus funciones, terceros, aprendices, practicantes, proveedores y la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI estarán determinadas por las siguientes premisas:

- Minimizar el riesgo en las funciones más importantes de la entidad
- Cumplir con los principios de la seguridad de la información
- Cumplir con los principios de la función administrativa
- Mantener la confianza de sus usuarios, socios y empleados
- Apoyar la innovación tecnológica
- Proteger los activos tecnológicos
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y usuarios de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes.
- La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P. ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros alineados a las necesidades del negocio, y a los requerimientos regulatorios.

A continuación se establecen 12 principios de seguridad que soportan el SGSI de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P.

- Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los empleados, proveedores, socios de negocio o terceros.
- La Unión S.A E.S.P protegerá de la información creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos de negocio, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de esta. Para ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- La Unión S.A E.S.P protegerá su información de las amenazas originada por parte personal.
- La Unión S.A E.S.P protegerá las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.
- La Unión S.A E.S.P controlara la operación de sus procesos de negocio garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
- La Unión S.A E.S.P implementara control de acceso a la información, sistemas y recursos de red.
- La Unión S.A E.S.P garantizara que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
- La Unión S.A E.S.P garantizara a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.
- La Unión S.A E.S.P garantizara la disponibilidad de sus procesos de negocio y la continuidad de su operación basada en el impacto que pueden generar los eventos.
- La Unión S.A E.S.P garantizara el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas.

10. POLÍTICAS GENERALES DE MANEJO DE PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

10.1. POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A. SEGURIDAD EN ESTACIONES DE TRABAJO

Una vez el funcionario se le asigne un equipo de cómputo o dispositivos será responsable por la información e integridad de los equipos y mantendrá las configuraciones que se le asignen.

- Administración de usuarios: Cada funcionario deberá crear una contraseña que incluya números, letras mayúsculas, letras minúsculas y símbolos, esta contraseña deberá cambiarse con una periodicidad trimestral.
- Las memorias que se vayan a instalar en los equipos de la entidad deben ser analizados por el antivirus de la empresa.
- Cada funcionario deberá limpiar de manera cuidadosa los equipos que tiene a cargo de tal manera que se alargue la vida útil de los dispositivos.

B. ACCESO A LA INOFRMACIÓN

Conforme a las obligaciones o actividades a desarrollar de los empleados de La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P, solamente tendrán acceso a la información que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones u actividades, esto con el fin de minimizar los riesgos de acceso a la información no autorizada, la información será supervisada por el secretario del área de información y será quien se responsabilice por algún daño, pérdida o hurto de la misma.

C. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SITIO WEB

- **Aceptación de términos:**

Cuando un usuario accede a www.launionsaesp.com lo hace bajo su total y plena responsabilidad aceptando el contenido de los términos y condiciones de uso de la página web de la entidad.

www.launionsaesp.com se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento, forma o circunstancia, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página.

La prestación del servicio de www.launionsaesp.com es de carácter libre y gratuito para los usuarios y se rige por los términos y condiciones que se incluyen a continuación, los cuales se entienden como conocidos y aceptados por los usuarios del sitio:

• **Derechos de uso y propiedad**

El contenido de www.launionsaesp.com incluyendo los textos, gráficos, logos, videos y otros elementos, son de propiedad de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A E.S.P. Está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita del portal.

Los usuarios pueden rescatar, exhibir, imprimir, copiar o descargar cualquier documento o dato de este sitio exclusivamente para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza de La Unión S.A E.S.P.

Con respecto a los contenidos en www.launionsaesp.com, el usuario se obliga y compromete a hacer uso adecuado de los mismos y no emplearlos para:

- Difundir contenidos delictivos, pornográficos, racistas, xenofóbicos, ofensivos y en general contrarios a la ley y al orden público.
- Introducir en www.launionsaesp.com virus informáticos o efectuar alguna actividad que pueda dañar, distorsionar o alterar los documentos electrónicos y/o datos, así como obstaculizar el acceso a otros visitantes al sitio web y a sus servicios, mediante la negación del servicio.
- Intentar acceder a las cuentas de correo electrónico de otros visitantes o nodos restringidos.
- Vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial.
- Suplantar la identidad de otro usuario o de un tercero.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- **Privacidad**

launionsaesp.com se compromete a salvaguardar la privacidad de la información personal del usuario obtenida, para lo cual adopta una política de confidencialidad y se compromete a no ceder, vender, ni a compartir los datos recibidos en el sitio web con terceros sin su aprobación expresa. Las entidades adscritas no se consideran terceros para estos efectos. Así mismo www.launionsaesp.com cancelará o rectificará los datos cuando resulten inexactos, incompletos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para su finalidad.

- **Información y sitios web de terceros**

La página web puede ofrecer hipervínculos o acceso a páginas web y contenidos de otras personas o entidades, con el propósito de informar al usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que esta ofrece, o que guardan relación con aquellos. En este sentido, **launionsaesp.com** no controla, refrenda ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web vinculadas y/o cabezas de sector; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido.

El usuario acepta que la entidad no es responsable de ningún contenido, enlace asociado, recurso o servicio relacionado con el sitio de un tercero. Asimismo, el usuario acepta que **launionsaesp.com** no será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive del uso que se realice en los contenidos de un tercero.

- **Responsabilidad:**

La página web de la entidad **launionsaesp.com**, de ninguna manera será responsable por los daños y perjuicios derivados de toda naturaleza derivados de:

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- La imposibilidad de acceso a la página web o la falta de veracidad, exactitud y/o actualidad de los contenidos, al igual que la existencia de defectos de cualquier clase de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados y puestos a disposición de los visitantes a través del sitio web o de los servicios que se ofrecen.
- La presencia de virus u otros elementos que puedan alterar o dañar los sistemas informáticos y/o datos de los usuarios.
- El incumplimiento de las normas, buena fe, orden público y demás aplicables, por el uso inadecuado del sitio web.
- Si el visitante o usuario de **launionsaesp.com**, no se encuentra conforme con los términos de uso de la página web o cualquier otra disposición, por favor abstenerse de utilizar el sitio.

D. SEGURIDAD DE COMUNICACIONES

La información contable, las bases de datos, claves de acceso, aplicaciones web o de escritorio, información personal y sistemas de información que no sea autorizada para publicarla por el Gerente, deberá ser tratada como información reservada y será prohibida su reproducción, edición, impresión o divulgación.

E. SEGURIDAD EN APLICACIONES

- Para los equipos que no cuenten con licenciamiento se instalarán sistemas operativos alternos que no exijan licencia, hasta que no sean adquiridas e instaladas nuevas licencias por parte de La Unión S.A E.S.P
- Los equipos de cómputo personales de los funcionarios, contratistas o terceros no podrán tener instalado el software con licencia de La Unión S.A E.S.P., en caso contrario será autorizado por el Gerente.

10.2. POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACTIVOS

A. USO ACEPTABLE DE LOS ACTIVOS

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- La información (física y digital), y los sistemas de información, servicios y equipos (ej. Estaciones de trabajo, portátiles, impresoras, redes, internet, correo electrónico, herramientas de acceso remoto, aplicaciones, teléfonos y faxes, entre otros) propiedad de La Unión S.A E.S.P., son activos de la entidad y se proporcionan a los empleados, contratistas y terceros autorizados, para cumplir con los propósitos de la empresa.
- Los equipos informáticos que son adquiridos por la entidad, deberán etiquetarse en el área de almacén antes de que sean asignados.

B. SOFTWARE DE LA ENTIDAD

Todo software que ingrese a la entidad deberá ser adquirido bajo el marco legal vigente, de igual manera deberá tener licenciamiento y fecha de caducidad de la licencia. Así mismo se deberá garantizar la realización del soporte técnico del software para así garantizar su buen funcionamiento.

C. CONTROL DE BIENES TECNOLÓGICOS

- Los funcionarios, contratistas y proveedores no están autorizados para trasladar equipos de cómputo sin previa autorización por parte del funcionario de almacén, dicho cambio se registrar en la planilla de control de cambios.
- No se permitirán el traslado de impresoras, escáner u otros dispositivos entre los funcionarios o dependencias, sin previa autorización del almacenista.
- Los equipos portátiles, tablets u otros dispositivos portables a excepción de los GPS, deberán permanecer dentro de las instalaciones de La Unión S.A E.S.P., si por algún motivo fuese necesario su traslado deberá ser autorizado por el Gerente con copia del funcionario de almacén.

D. SOPORTE TÉCNICO

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

Los funcionarios y contratistas de La Unión S.A E.S.P podrán realizar la solicitud de soporte técnico al gerente general o al encargado de los bienes de la entidad, estos se encargan de remitir la solicitud a los responsables de sistemas.

E. INVENTARIO TECNOLÓGICO

- Se realizara un inventario tecnológico de manera semestral para así tener un registro verídico de la cantidad de equipos de cómputo con que cuenta la entidad.
- Se creara un registro de custodia en Saimyr módulo de bienes, por parte del almacenista de la entidad de los equipos, impresoras u otros dispositivos asignados a cada funcionario y/o contratista.

10.3. POLITICA DE USO DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN

- a. Se deben utilizar los bienes y recursos informáticos asignados única y exclusivamente para el desempeño de su empleo, cargo y/o función. De la misma forma las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, debe ser utilizada en forma exclusiva para fines institucionales de la entidad.
- b. Los sistemas de cómputo entregados por La Unión S.A E.S.P deben ser utilizados únicamente para propósitos propios de la entidad y son propiedad del Estado, por esta razón se recuerda que el uso que se le dé a los mismos es de carácter oficial.
- c. Las únicas personas autorizadas por la entidad para instalar y realizar cambios al software y hardware de los equipos son los funcionarios y/o responsables de los sistemas, motivo por el cual se prohíbe a los funcionarios y técnicos instalar algún software sin previa autorización, con el fin de constatar la seguridad y legalidad del mismo.
- d. No se permite la descarga por internet de archivos de video, música, etc., por afectar el rendimiento de la red y uso del enlace de internet.
- e. No se permitirá el uso de equipos de propiedad de La Unión S.A E.S.P a terceros sin previa autorización del gerente.
- f. El envío de información a través de cualquier medio electrónico, servicio o aplicación (como por ejemplo correo electrónico) y que requiera un proceso de autenticación, es

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

decir, usuario y contraseña, será responsabilidad de cada usuario. Lo anterior sustentado en el artículo 55 de la ley 1437 de 2011 que establece: Los elementos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil”.

- g. Deberá existir una adecuada protección física por parte de los funcionarios hacia los equipos y dispositivos de propiedad de la empresa, por otra parte, el funcionario y/o contratista encargado de sistemas velará por:
- Mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo cada 6 meses. Se establecerán fechas en común de acuerdo con las dependencias de La Unión S.A E.S.P para la realización de preventivos en los equipos de propiedad de la empresa.
 - Mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo una vez se ha detectado una falla.
- h. El encargado de sistemas no está en la obligación de reparar, diagnosticar e instalar software en equipos personales.

10.4. POLÍTICA DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- a. El correo electrónico es un medio formal de comunicación de La Unión S.A E.S.P.
- b. Todos los mensajes de correo electrónico deben enviarse mostrando al final el nombre completo, cargo, el nombre de la entidad.
- c. Ningún usuario deberá permitir a otro enviar correos utilizando su cuenta, sin aclarar el remitente.
- d. Cuando un servidor público requiere ausentarse de la entidad por un periodo superior a 15 días, debe programar el correo electrónico para que automáticamente responda a los remitentes indicando fecha de llegada, nombre y dirección de correo electrónico de la persona encargada durante su ausencia.
- e. Antes de enviar un correo deberá verificarse que este dirigido solamente a los interesados y/o a quienes deban conocer o decidir sobre el tema, evitando duplicidades y otros inconvenientes.

- f. No se deben transmitir o reproducir mensajes escritos y/o gráficos que no atañen directamente a asuntos propios de la entidad.
- g. El contenido de los mensajes de correo se considera confidencialidad y solo perderá este carácter en casos de investigaciones administrativas, judiciales o incidentes relacionados con seguridad de la información, entendiendo por confidencialidad aquella información cuyo conocimiento por parte de personas no autorizadas pueda implicar riesgos para la entidad.
- h. No se deberá utilizar el correo electrónico para enviar mensajes políticos, avisos clasificados, publicidad comercial o boletines cuya información no guarde relación directa con los intereses de la entidad.
- i. El correo electrónico no deberá usarse para enviar información con contenido discriminatorio. Se deben evitar los estereotipos de raza, genero, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social.

10.5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS

A. ELECCIÓN DE CONTRASEÑAS

Para garantizar la seguridad de los equipos de cómputo perteneciente a La Unión S.A E.S.P se crearan los usuarios y contraseñas para el inicio de sesión en cada una de las estaciones de trabajo. Estas claves serán administradas por el encargado de sistemas. Para el buen uso de las contraseñas se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Las contraseñas no deben ser construidas con menos de ocho (8) caracteres
- b. No utilizar contraseñas que sean únicamente palabras o nombres.
- c. No utilizar contraseñas completamente numéricas con algún significado (teléfono, fechas).
- d. Elegir una contraseña que mezcle caracteres especiales alfanuméricos (mayúsculas minúsculas).

B. PROTECCIÓN DE CONTRASEÑAS

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

- a. Cada contraseña es de uso personal e intransferible. Los servidores públicos, contratistas y terceros que trabajan para La Unión S.A E.S.P no han de revelar la contraseña de su cuenta a otros servidores públicos y/o terceros.
- b. Está prohibido enviar la contraseña por el correo electrónico, (teniendo en cuenta que este no es un medio seguro) y mencionarla en una conversación.
- c. Se realizara una base de datos con los usuarios y contraseñas de los funcionarios y contratistas que tengan bajo su custodia un equipo de cómputo o dispositivo, se realizaran cambios de contraseñas según la periodicidad.

10.6. POLÍTICAS DE USO DE INTERNET

A. PRACTICAS DE USO DE INTERNET

Los funcionarios de la entidad deberán tener en cuenta las siguientes normas para el acceso a internet.

- No tendrán acceso a las redes sociales, chats, blogs u otras plataformas que no sean para el buen desarrollo de sus actividades ya que estas no generan valor a la entidad, se realizaran excepciones previa autorización de la gerencia.
- No se permitirán descargas multimedia, aplicaciones, etc., que no sean autorizadas por el director de la dependencia, el cual para acceder a dicha solicitud deberá asesorase previamente con el encargado de sistemas.
- No abrir correos, archivos adjuntos o aplicaciones desconocidas, ya que pueden estar infectados con software malicioso (virus), en caso de ser abiertos o iniciados, informar al funcionario encargado de sistemas.
- Los funcionarios de la entidad no podrán utilizar la cuenta de correo institucional con fines personales.
- Todos los funcionarios, contratistas y proveedores tienen prohibido descargar, consultar o reproducir contenido sexual o material pornográfico tanto de internet como en los equipos de cómputo.

B. CONEXIONES A INTERNET

- La conexión a internet será siniestrada únicamente para temas relacionados con el buen desarrollo de las actividades laborales.
- Por ningún motivo se permitirán conexiones a internet inalámbrico a terceros a menos que este en el marco de una actividad institucional o sea autorizado por el Gerente.

10.7. POLÍTICA DE CONTROL DE VIRUS

- La Unión S.A E.S.P es responsable de suministrar un sistema efectivo de antivirus el cual debe estar instalado en cada estación de trabajo, equipos portátiles y en los servidores; los usuarios no deben desactivar esta funcionalidad o intentar manipular la configuración en sus equipos.
- Es responsabilidad de cada usuario utilizar el software para diagnosticar la presencia de virus en la información que provenga por diferentes medios (p. ej.: Internet, memorias USB, archivos compartidos, etc.) Este proceso debe ser realizado antes de abrir o ejecutar los archivos así como antes de divulgarlos, con el fin de no propagar virus informáticos u otros programas maliciosos al interior de la red.
- Los sistemas de cómputo que se sospechen ha sido comprometidos por virus o software malicioso deben ser pagados y desconectados de la red en forma inmediata. El usuario debe solicitar apoyo técnico e informar al área de soporte técnico del GIT de Apoyo Informático.
- Todos los medios magnéticos suministrados por un tercero deben ser revisados por el antivirus de la entidad antes que estos sean utilizados en los computadores personales o servidores de la entidad.
- Antes de restaurar archivos desde copias de respaldo, dichas copias deben ser evaluadas con el software antivirus de la entidad.
- En caso de que un equipo presente incidencia de virus se procedería a vacunar a todos los equipos tecnológicos de la entidad para así evitar que el virus se extienda. Además, se fomentaría el equipo operativo afectado y se examinaría toda la información del mismo con el antivirus.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

**11. RIESGOS QUE AFRONTAN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN E
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, TIPO DE PROCEDIMIENTO,
FACTOR DE RIESGO, PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN**

TIPO DE PROCEDIMIENTO	FACTOR DE RIESGO	PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN
Fuego o incendio: Destrucción o pérdida parcial o total de la infraestructura tecnológica	MEDIO	Extintores ubicados estratégicamente según normativa legal vigente
Robo: Pérdida de equipos	BAJO	Alarmas, cámaras de seguridad, ubicación cercana a la estación de policía.
Vandalismo: Daño a los equipos e infraestructura de datos	BAJO	Cercanía a la estación de policía
Fallas en equipos de cómputo: Eliminación de información y configuración	MEDIO	Garantías de equipos de cómputo y dispositivos, disco espejo, backup's de configuración y mantenimientos lógicos y físicos preventivos.
Errores humanos: Eliminación de información, configuración o sabotaje	ALTO	Disco espejo, laves de acceso a los sistemas de información, capacitación al personal de cómo usar los sistemas.
Virus informáticos: Pérdida total o parcial de información y/o configuración.	MEDIO	Actualización d software, antivirus, copias de seguridad.
Desastres naturales: Destrucción de equipos	BAJO	Copias de seguridad
Accesos no autorizados: Filtración no autorizada de información, ataques cibernéticos.	MEDIO	Cambios de contraseñas del sistema Saimyr 2 veces al mes, cambio de contraseñas de las plataformas de control (Secop – Gestión transparente) aproximadamente cada 2 meses, cambio de contraseñas de los equipos de cómputo cada 3 meses. Implementación y seguimiento de las políticas de seguridad de la información, copias de seguridad.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

Robo de información: Difusión, publicación o reproducción de la información sin autorización.	ALTO	Cambio de contraseñas, seguimiento de Políticas de seguridad informática y control de acceso a la información.
Fraude – Suplantación de usuarios: Modificación o desvíos de información	MEDIO	Cambio de contraseñas periódicamente

12. CAPACITACIONES

- Ejecutar un plan de capacitación para los funcionarios y/o contratistas de La Unión S.A E.S.P en cuanto al manejo de herramientas ofimáticas e internet, aplicaciones y sistemas de información utilizados en las labores diarias inherentes a las funciones dentro de la entidad, con este plan de capacitación se pretende disminuir el número de solicitudes de soporte técnico.
- Los funcionarios de La Unión S.A E.S.P deberán solicitar las capacitaciones a la dependencia administrativa y contable quien establecerá la estrategia de capacitación.

13. PLAN DE RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO	INFORMACIÓN A RESPALDAR	RESULTADO DEL PROCEDIMIENTO
Copias de seguridad de la información alojado en el servidor propiedad de La Unión S.A E.S.P	Documentos PDF Documentos Word Documentos Excel Documentos multimedia Correos electrónicos	Copias de seguridad en disco extraíble y en el mismo servidor diariamente, este procedimiento será realizado por el funcionario encargado del área de sistemas.
Copias de seguridad de bases de datos, sistemas de información y aplicativos que sean de propiedad de La Unión S.A E.S.P	Aplicaciones web, sistemas de información, bases de datos, sistemas de información financieros	Se deberá realizar copias de seguridad del sistema de información Saimyr. Los equipos que guarden la información más importante

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

		serán respaldados por una copia de seguridad en un disco extraíble de almacenamiento (Tera).
Mantenimientos y revisiones preventivas y correctivas de los equipos de cómputo y sistemas de información.	Equipos de cómputo, equipos de redes y comunicaciones, sistemas eléctricos UPS	Se realizara una revisión cada 6 meses de los equipos por parte del personal encargado.
Actualización de usuarios y contraseñas de acceso a bases de datos, aplicativos y sistemas de información de los equipos de cómputo.	Bases de datos, Equipos de cómputo, impresoras y sistemas de información de propiedad de La Unión S.A E.S.P	Se deberá realizar la actualización y revisión de usuarios y contraseñas cada 3 meses, este procedimiento estará a cargo del responsable de sistemas.



CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

Elaboro: Adriana Osorio – Contratista MIPG
Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo - Gerente