


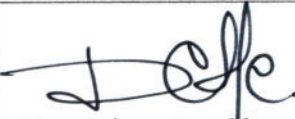



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 1 de 16	

POLITICA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Harrison González Santa Técnico grado 3 sistemas	 Diana Carolina Herrera C Subgerente Planeación	 Fernando José Da Pena M Gerente
Fecha: 14-10-2021	Fecha: 15-10-2021	Fecha: 22-10-2021



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 2 de 16	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIONES	4
2. NORMATIVIDAD APLICABLE	7
3. OBJETIVO	10
4. ALCANCE DE LA POLÍTICA	10
5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA	10
6. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN	11
7. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA	13
7.1. Comité de Arquitectura de la Información	13
7.2. Gestión de Documentos Electrónicos	14
7.3. Directrices de la política de gestión de la información	15
8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	15
CONSIDERACIONES FINALES	16



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 3 de 16	

INTRODUCCIÓN

La Política de Gestión de la Información de SERVICIUDAD E.S.P propende el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad mediante la gestión de los datos, transformándolos en activos importantes para la toma de decisiones al interior de la Entidad. La disponibilidad, la confidencialidad e integridad de los activos de información brindan estándares de competitividad, rentabilidad y servicio, necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos en mención.

Es importante denotar que esta política se basa en las buenas prácticas planteadas en la ISO 27001, tomando como referencia los siguientes principios:

- ✓ **Confidencialidad:** El tratamiento de todo activo de información se revela a individuos, Entidad o procesos con la respectiva autorización de los responsables de éstos.
- ✓ **Integridad:** La información siempre debe ser exacta y debe estar a disposición de los grupos de interés de manera completa.
- ✓ **Disponibilidad:** Acceso y utilización de los activos de información y los sistemas que le soportan por parte de los grupos de interés de la Entidad cuando estos lo requieran.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 4 de 16	

1. DEFINICIONES

- **Activos de Información:** Cualquier componente (humano, tecnológico, software, manuales, documentación, entre otros) que tiene valor para la Entidad y signifique riesgo si llega a manos de personas no autorizadas.
- **Información:** Todo aquel conjunto de datos organizados en poder de una Entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, enviada por correo, fax o e-mail, transmitida en conversaciones, etc.) y del origen de fuentes internas y externas.
- **Activos de Información críticos:** Activo de información cuya afectación o alteración puede generar un impacto negativo de carácter económico, legal o al buen nombre de la Entidad.
- **Archivo:** Colección de datos e información del mismo tipo, almacenada en forma organizada como una unidad, que puede emplearse y tratarse como soporte material de la información contenida en éstos.
- **Aplicación:** Servicio tecnológico o sistema de información, que les permite a los usuarios ejecutar o facilitar alguna actividad, mediante la utilización de un dispositivo informático.
- **Base de Datos:** Conjunto de datos almacenados y organizados con el fin de facilitar su acceso, recuperación y disponibilidad para su gestión hacia la información.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 5 de 16	

- **Backups o Copias de respaldo:** Copia que se realiza a la información institucional definida como sensible o vulnerable según su impacto, con el fin de restablecer dicha información ante una eventual pérdida de datos, para continuar con las actividades rutinarias requeridas para el funcionamiento de los Procesos en la Entidad.

- **Clasificación de seguridad:** Clasificación estratégica adoptada por el Sistema de Gestión de la Calidad, referente al mantenimiento de la seguridad de la información de acuerdo a su importancia para la Entidad, esta clasificación se define como:
 - **Pública:** Información de dominio público que la Entidad puede dar a conocer a los usuarios interesados, Dicha información puede estar publicada en el sitio web de la Entidad.
 - **Controlada:** Documentos de gestión de los procesos de la Entidad, que contienen los métodos de trabajo usados para su operación y/o para formación del personal. El acceso a esta información está restringido a los miembros de cada área o disponibles para los ejercicios de auditoría interna o externa de la Entidad.
 - **Reservada:** Documentos estratégicos con información descriptiva de claves y datos técnicos de funcionamiento de los procesos de la Entidad. Esta información se encuentra disponible solo para el personal autorizado para su uso y/o para atender solicitudes derivadas de los procesos de auditorías internas o externas.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 6 de 16	

- **Credenciales de acceso:** Privilegios de seguridad agrupados bajo un nombre y contraseña, que permiten acceso a los sistemas de información.
- **Código fuente:** Conjunto de instrucciones escritas en un tipo de lenguaje de programación, hechas para ser leídas y transformadas por alguna herramienta de software en lenguaje de máquina o instrucciones ejecutables en el computador.
- **Información sensible o vulnerable:** Es la información de tipo personal o institucional, la cual puede ser alterada, descompuesta, mal utilizada, divulgada y/o eliminada, causando graves daños a la Entidad.
- **Niveles de backup:** Cantidad de copias o respaldos determinados por niveles de la siguiente manera: Si se cuenta con una sola copia, se está hablando de un backup de 1er. Nivel; si se tienen dos copias, de un backup de 2do. Nivel. Cuanto mayor sea el número de niveles de backup, menor será el riesgo de perder los datos.
- **Seguridad de la Información:** Medidas preventivas y reactivas de la Entidad y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información.
- **Servidor:** Equipo físico o virtual, en el cual funciona un software, cuyo propósito es proveer servicios a otros dispositivos dentro de la red.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 7 de 16	

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

Ámbito Nacional	
Tema: Manejo de la Información a Nivel Nacional	
Tipo Normativo	Contenido Regulado
Ley 594 (14 de Julio de 2000)	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
Decreto 3816 (31 de diciembre de 2003)	Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.
Decreto 3851 (02 de noviembre de 2006)	Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1413 (25 de agosto de 2017)	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas
Decreto 2609 (14 de diciembre de 2012)	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
Tema Propiedad Intelectual	
Tipo Normativo	Contenido Regulado
Ley 23 (28 de enero de 1982)	Sobre derechos de autor



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 8 de 16	

Ley 44 (05 de febrero de 1993)	Por la cual se modifica y adiciona la ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944
Documento CONPES 3533 (14 de Julio de 2008)	Bases de un plan de acción para la adecuación del sistema de Propiedad Intelectual a la competitividad y productividad nacional
Tema Protección de Datos Personales	
Tipo Normativo	Contenido Regulado
Ley 1273 (5 de enero de 2009)	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
Decreto 1081 (26 de mayo de 2015)	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en particular la compilación de las disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
ley 1581 (17 de octubre de 2012)	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 9 de 16	

Tema Gobierno Digital y TIC	
Tipo Normativo	Contenido Regulado
Ley 1712 (6 de marzo de 2014)	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Decreto 1078 (26 de mayo de 2015)	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la información y las Comunicaciones
Decreto 1008 (14 de junio de 2018)	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Fuente: Elaboración Propia



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 10 de 16	

3. OBJETIVO

Determinar los principios y lineamientos generales de la política de gestión de la información de SERVICIUDAD E.S.P con el propósito de brindar garantías en la disponibilidad, acceso y uso de la información que faciliten la toma de decisiones con foco en la planeación estratégica de la Entidad.

4. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Gestión de Información descrita en el presente documento aplica a todos los colaboradores de SERVICIUDAD E.S.P contratistas, pasantes universitarios, aprendices SENA y otras personas relacionadas a terceras partes, que utilicen activos de información de la Entidad.

5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Responsabilidad: Los usuarios de los sistemas de Información sin excepción, son responsables por los accesos, acciones y demás situaciones que se realicen en éstos y donde se implique el uso de código de usuario y contraseña, así como en el uso de las cuentas de correo electrónico corporativo.

Cumplimiento: Es deber de los usuarios acatar las normas, procedimientos administrativos y técnicos establecidos por la Entidad para el uso de los sistemas de información, así como la aplicación de las instrucciones para la protección de la misma.

Ética: Conjunto de principios aplicados y una buena conducta en la utilización de los sistemas de información, los cuales han sido destinados únicamente para los servicios prestados por la Entidad, respetando la propiedad intelectual del software, diseños e información.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 11 de 16	

Propiedad: La Entidad es la propietaria de todos los recursos informáticos instalados y entregados a los usuarios para su utilización, entre los que se destacan los siguientes: computadores de escritorio y/o portátiles, dispositivos móviles, correo electrónico y la información resultante en los servicios prestados sobre ellos.

Vigilancia: La Entidad se reserva el derecho de vigilar el uso de los recursos informáticos y acceder a la información contenida en los mismos de ser necesario, procurando la no violación de las normas y principios, en especial la información que no tenga relación con las funciones inherentes al cargo del usuario o aquella que no esté debidamente autorizada para su acceso, la cual podrá ser retenida por la Entidad en caso de ser hallada durante una revisión.

6. ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

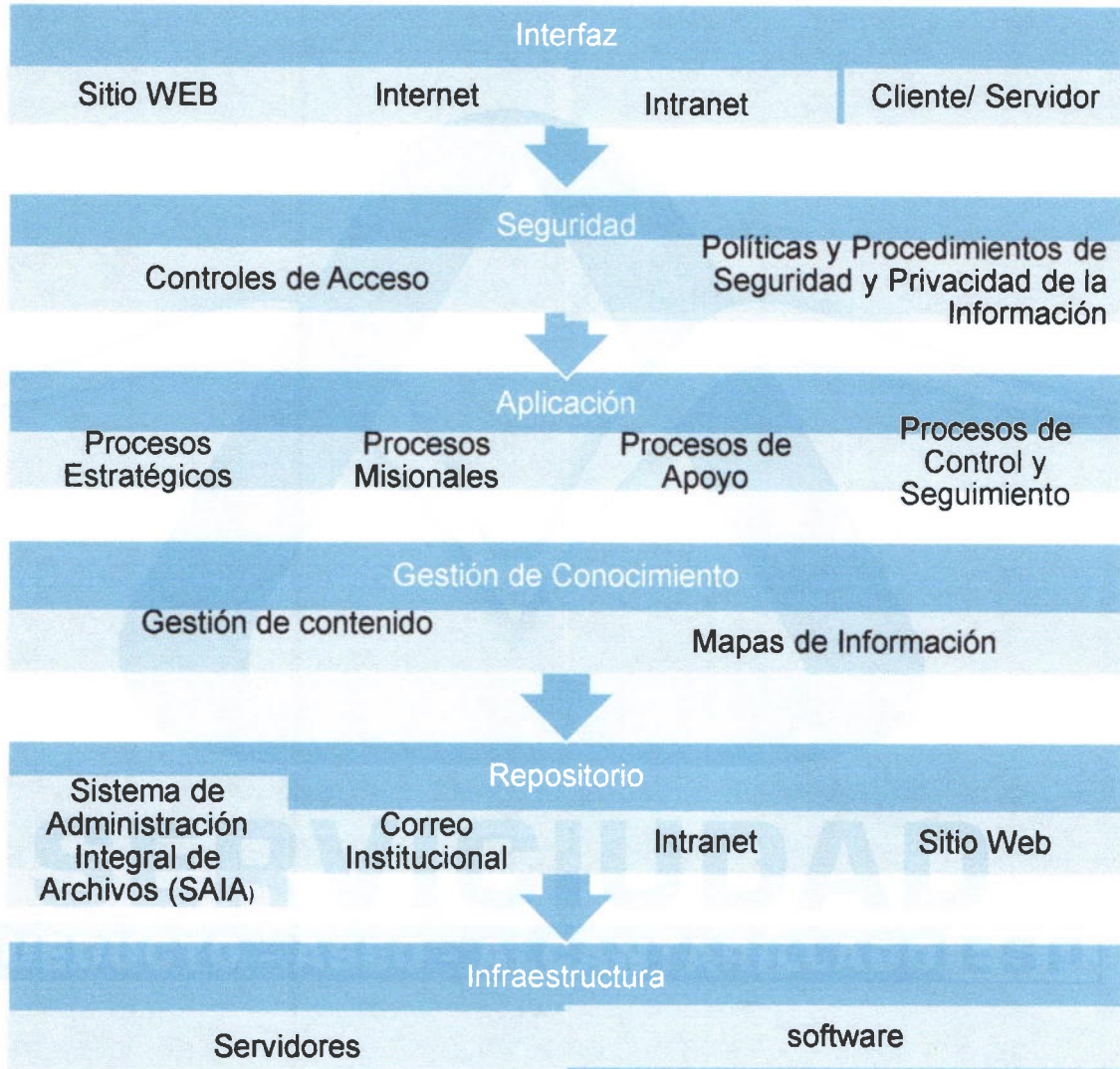
La Arquitectura de la Información de SERVICIUDAD E.S.P establece el diseño, clasificación, estructuración y entrega de datos e información a través de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la Entidad, con el fin presentar la información de forma estructurada para darle valor agregado, facilitando su almacenamiento, consulta, búsqueda y presentación para la toma de decisiones en todos los niveles. A su vez, esta arquitectura define un conjunto de principios que permiten realizar una planeación y gobierno de los activos de información de la Entidad, los cuales se describen a continuación:

- ❖ Los datos son un activo.
- ❖ Los datos e información son compartidos y accesibles.
- ❖ La Arquitectura de Información es un marco de referencia para la política de Gestión de la Información y se puede visualizar en el documento: **Arquitectura de la Información SERVICIUDAD.**



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 12 de 16	

ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN DE SERVICIUDAD E.S.P



Fuente: Documento Arquitectura de la Información SERVICIUDAD.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 13 de 16	

7. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA

7.1. Comité de Arquitectura de la Información

- ✦ Al conjunto de activos de información de SERVICIUDAD E. S.P, se le aplicarán los principios descritos en la Ley 594 de 2000 y en el Decreto 3816 del 31 de diciembre de 2003.
- ✦ Se debe crear el Comité de Arquitectura de la Información de la Entidad, conformado por El Director de la Oficina de TI, la Profesional especializada de Calidad, el Subgerente Comercial y de Mercadeo y la Subgerente de Planeación.
- ✦ El Comité de Arquitectura de la Información definirá la periodicidad de sus reuniones y tendrá como función implementar las siguientes directrices:
 - a) Determinar los documentos que deberán ser creados en cada proceso y sub proceso de la Entidad, así como la información necesaria que deben contener dichos documentos.
 - b) Presentar la estructura en que se deben crear e incorporar al sistema de gestión de calidad los activos de información y las tecnologías de la información que los soporten.
 - c) Crear y actualizar Plan de calidad de los componentes de información, el cual debe contener:
 - I) Controles de calidad de datos implementados en los sistemas de información y procesos de Implementación y seguimiento al programa o estrategia de calidad de la información.
 - II) Definición de indicadores que permitan medir la calidad de la información.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 14 de 16	

- III) Reportes y/o resultados a partir de la depuración e inspección en las bases de datos de la Entidad.
 - IV) Mediciones periódicas de los indicadores de calidad de datos.
 - V) Establecimiento y aplicación de metodologías que permitan medir la calidad de la información por áreas o unidades de información.
- d) Determinar los datos y metadatos que deben crearse junto a los documentos, conforme a las características de los procesos y sub procesos así como la gestión de estos elementos.
- e) Preservar los activos de información y permitir acceso a ellos a lo largo del tiempo.
- f) Brindar garantías para la conservación en un entorno seguro durante el periodo de tiempo necesario o requerido de los activos de información.
- g) Identificar y evaluar la efectividad en la creación o gestión de los activos de información.
- h) Identificar y establecer puntos de control en función del análisis de riesgos, que permita la identificación, protección y recuperación de los activos de información que son esenciales para el funcionamiento de la Entidad.
- i) Implementar y documentar procedimientos para el control y disposición de los activos de información.

7.2. Gestión de Documentos Electrónicos

SERVICIUDAD E.S.P. realizará una adecuada gestión de los documentos electrónicos, cumpliendo con los principios de los activos de información para mantener el valor durante el ciclo de vida de éstos, dando cumplimiento a las características y requisitos plasmados en el Capítulo VII del Decreto 1080 de 2015.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 15 de 16	

7.3. Directrices de la política de gestión de la información

- a) Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, procesos y sub procesos de la Entidad.
- b) Actualizar periódicamente el catálogo de activos de información de la Entidad y garantizar su accesibilidad y disponibilidad.
- c) Optimizar el flujo organizacional de la información y el nivel de las comunicaciones.
- d) Establecer, aplicar y supervisar los procedimientos relativos a la seguridad de la información Entidad.
- e) Socializar y sensibilizar el uso y apropiación de los activos de información de la Entidad.
- f) Fortalecer y optimizar el sistema de gestión documental de la Entidad.

8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

- a. En caso de infracción debidamente comprobada de alguna de las normas anteriores o de cualquier abuso efectuado por el usuario de los activos de información de la Entidad, el Comité de Arquitectura de la Información puede tomar acciones que van, desde una advertencia de manera oficial hasta la restricción completa del catálogo de activos de información. Todo este proceso será informado directamente a la Subgerencia del Área del usuario infractor y Control Interno.
- b. Cuando se trate de una falta que afecte directamente el normal funcionamiento del catálogo de activos de información, o infrinja leyes del ámbito jurídico, se aplicarán también todas las normas vigentes en el manual de Contratación de SERVICIUDAD E.S.P. En estos casos, la aplicación de sanciones se delega a la Subgerencia del Área del usuario implicado.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SPOT-26	Versión 01
Política de Gestión de la información	Página 16 de 16	

- c. Cuando por consecuencia de una violación de las normas se suspendan privilegios de los accesos al catálogo de activos de información a un usuario, para reactivar los servicios la Subgerencia de Área del usuario infractor debe solicitar por escrito el levantamiento de la restricción al comité de Arquitectura de la Información.

CONSIDERACIONES FINALES

Por todo lo anterior, se solicita la gestión de todos los colaboradores para conservar un ambiente seguro en los activos de información de la Entidad, informando de cualquier irregularidad observada, procurando el aseguramiento de calidad y mejora continua en la ejecución de los servicios prestados.

SERVICIUDAD
ACUQUEDUCTO - PISA - ALCANTARA LAGO (E.S.P.)