
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

## PRESENTACIÓN

El Plan de seguridad y privacidad de la información es vital en la entidad ante la posible pérdida, destrucción, robo y otras amenazas, teniendo en cuenta que cualquier Sistema de Redes de Computadoras (ordenadores, periféricos y accesorios) están expuestos a riesgo y puede ser fuente de problemas.

El Hardware y Software están expuestos a diversos Factores de Riesgo Humano y Físicos. Estos problemas menores y mayores sirven para retroalimentar nuestros procedimientos y planes de seguridad en la información. Pueden originarse pérdidas catastróficas a partir de fallos de componentes críticos (el disco duro), bien por grandes desastres (incendios, terremotos, sabotaje) o por fallas técnicas (errores humanos, virus informáticos, entre otros) que producen daño físico irreparable.

Por lo anterior es importante contar con un Plan de Seguridad y privacidad de la información basado en el Modelo de seguridad y Privacidad de la Información – MSPI, que hace parte integral de la Estrategia de Gobierno digital de tal forma que ayude a la Entidad a recobrar rápidamente el control y capacidades para procesar la información y restablecer la marcha normal de la corporación.



### OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de la seguridad y privacidad de la información es mantener un ambiente razonablemente seguro, alineado a la misión de la empresa de servicios públicos de Restrepo, Aguaviva S.A. E.S.P, y que permita proteger los activos de información de la misma, así como el uso adecuado de los recursos y gestión del riesgo, con el fin de preservar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y el aseguramiento de la continuidad de la Corporación.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proteger los activos de información de la la empresa de servicios públicos de Restrepo, Aguaviva S.A. E.S.P, con base en los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Administrar los riesgos de seguridad de la información para mantenerlos en niveles aceptables.
- Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos, funcionarios, contratistas y partes interesadas acerca del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, de gobierno digital, fortaleciendo el nivel de conciencia de los mismos, en cuanto a la necesidad de salvaguardar los activos de información institucionales.
- Monitorear el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información, mediante el uso de herramientas de diagnóstico, revisiones por parte de la Alta Dirección y auditorías internas planificadas a intervalos regulares.

#### **"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	
---	---	---

- Implementar acciones correctivas y de mejora para el Sistema de Gestión del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

#### **ALCANCE**

- Lograr el compromiso de la la empresa de servicios públicos de Restrepo, Aguaviva S.A. E.S.P, para emprender la implementación del plan de gestión del riesgo en la seguridad y privacidad de la información.
- Designar funciones de liderazgo para apoyar y asesorar el proceso de diseño e implementación del plan estratégico y plan de gobierno digital de la entidad.
- Capacitar al personal de la entidad en el proceso de plan de gestión del riesgo de la seguridad y privacidad de la información.

#### **POLITICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### **MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El modelo de seguridad y privacidad de la información contempla un ciclo de operación que consta de cinco (5) fases, las cuales permiten que las entidades puedan gestionar adecuadamente la seguridad y privacidad de sus activos de información.



La seguridad y privacidad de la información, como componente transversal a la Estrategia de Gobierno digital, permite alinearse al componente de TIC para la Gestión al aportar en el uso estratégico de las tecnologías de la información con la formulación e implementación del modelo de seguridad enfocado a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo que contribuye al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S-A. E.S.P.

La Seguridad y Privacidad de la Información se alinea al componente de TIC para Servicios apoyando el tratamiento de la información utilizada en los trámites y servicios que ofrece la Corporación, observando en todo momento las normas sobre protección de datos personales, así como otros derechos garantizados por la Ley que exceptúa el acceso público a determinada información.

El componente de TIC para Gobierno Abierto se alinea con el componente de Seguridad y Privacidad de la Información que permite la construcción de un estado más transparente, colaborativo y participativo al garantizar que la información que se provee tenga controles de seguridad y privacidad de tal forma que los ejercicios de interacción de información con el ciudadano, otras entidades y la empresa privada sean confiables.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	

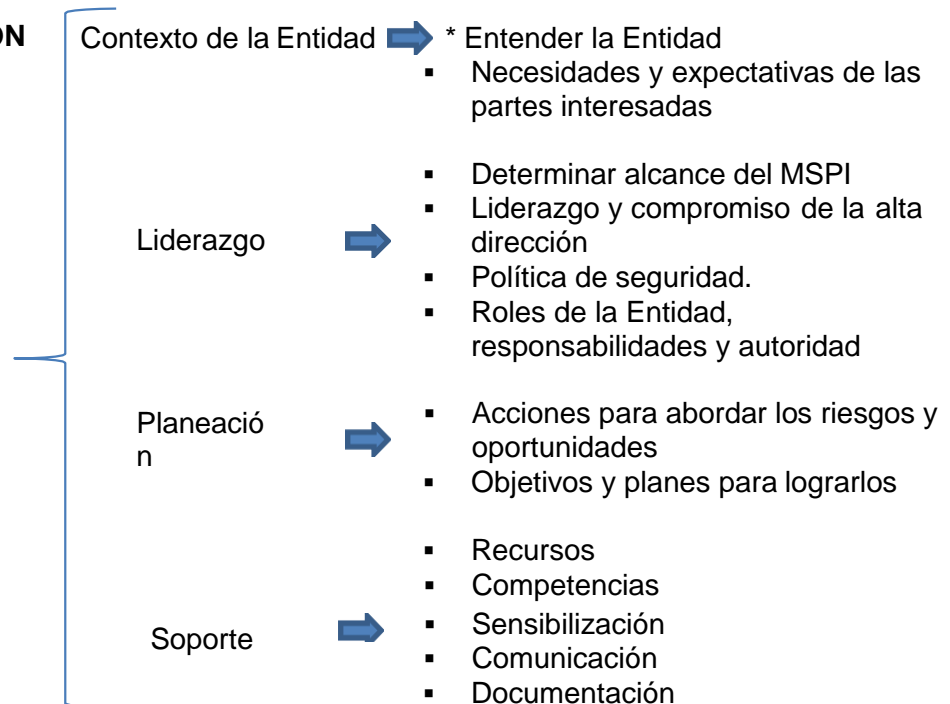
## FASE DE DIAGNOSTICO

### DIAGNOSTICO



- Estado actual de la entidad
- Identificación el nivel de madurez
- Levantamiento de información

## FASE DE PLANIFICACION

### PLANIFICACION



**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---

## FASE DE IMPLEMENTACION

### IMPLEMENTACION

- Control y planeación operacional
- Plan de Tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información
- Definición de Indicadores de Gestión

## FASE DE EVALUACION Y DESEMPEÑO

### EVALUACION Y DESEMPEÑO



- Monitoreo, medición, análisis y evaluación
- Auditoria interna
- Revisión por la alta gerencia

## FASE DE MEJORA CONTINUA

### MEJORAMIENTO CONTINUO

- Acciones correctivas. Mejora continua

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

## **A. Protección de la información y de los bienes informáticos**

El usuario o funcionario deberán reportar de forma inmediata al proceso Gestión de TIC cuando detecte riesgo alguno real o potencial sobre equipos de cómputo o de comunicaciones, tales como caídas de agua, choques eléctricos, caídas o golpes o peligro de incendio.

El usuario o funcionario tiene la obligación de proteger las unidades de almacenamiento que se encuentre bajo su responsabilidad, aun cuando no se utilicen y contengan información confidencial o importante.

Es responsabilidad del usuario o funcionario evitar en todo momento la fuga de información de la entidad que se encuentre almacenada en los equipos de cómputo personal que tenga asignados.

## **B. Controles de acceso físico**



Cualquier persona que tenga acceso a las instalaciones de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P, deberá registrar al momento de su entrada, el equipo de cómputo y equipos audiovisuales en el área de recepción. Los computadores de escritorio, portátiles y cualquier activo de tecnología de información podrán ser retirados de las instalaciones de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P. únicamente con la autorización de salida del área de recursos humanos o gerencia, siguiendo el debido proceso.

## **C. Protección y ubicación de los equipos**

Los usuarios de los equipos tendrán en cuenta para la protección de los equipos lo siguiente:

- Los usuarios no deben mover o reubicar los equipos de cómputo o de comunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, ni retirar sellos de los mismos, sin autorización del proceso de Gestión de TIC, en caso de requerir este servicio deberá solicitar el soporte técnico.
- El Técnico Administrativo de recursos humanos, será la persona encargada de hacer la entrega formal de los activos informáticos de la entidad y la instalación y ubicación autorizada será potestad del proceso de Gestión de TIC.
- El equipo de cómputo asignado, deberá ser de uso exclusivo de las funciones de los funcionarios o servidores de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P.
- Es responsabilidad de los usuarios almacenar su información únicamente en la partición del disco duro diferente a la destinada para archivos de programa y sistemas operativos, o unidades de almacenamiento externas.
- Mientras se opere el equipo de cómputo, no se deberán consumir alimentos o ingerir líquidos.
- Se debe evitar colocar objetos encima del equipo de cómputo u obstruir las salidas de

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	

ventilación del monitor o de la CPU.

- Se debe mantener el equipo de cómputo en un lugar limpio sin humedad.
- El usuario debe asegurarse que los cables de conexión no sean pisados al colocar otros objetos encima o contra ellos en caso de que no se cumpla solicitar la reubicación de los cables al proceso de TIC.
- Se prohíbe rigurosamente al usuario o funcionario distinto al personal de la oficina de sistemas abrir o destapar los equipos de cómputo.

#### **D. Mantenimiento de equipos:**

Únicamente el personal autorizado por el proceso de Gestión de TIC podrá llevar a cabo los servicios y reparaciones al equipo informático.

Los usuarios deberán asegurarse de respaldar en copias de seguridad la información que consideren relevante cuando el equipo sea enviado a reparación, y borrar aquella información sensible que se encuentre en el equipo, previniendo así la pérdida involuntaria de información derivada del proceso de reparación.

El mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la corporación (servidor, computadores de escritorio, computadores todo en uno, lector de huella, impresoras, escáner, se hará 1 vez al año, según el cronograma de mantenimiento.

#### **D. Perdida de equipo:**

El funcionario que tenga bajo su responsabilidad o asignado algún equipo de cómputo, será responsable de su uso y custodia; en consecuencia, responderá por dicho bien de acuerdo a la normatividad vigente en los casos de robo, extravío o pérdida del mismo.

El servidor o funcionario deberá dar aviso inmediato al proceso Gestión de TIC y al Técnico administrativo de recursos humanos, de la desaparición, robo o extravío de equipos de cómputo, periféricos o accesorios bajo su responsabilidad, a su vez en caso de robo deberá dar entrega del oficio de denuncia por parte de la Policía Nacional.

### **1. IDENTIFICACION DE PROCESOS Y SERVICIOS**

Principales procesos de Software identificados en le entidad



Software Sysman

Se desarrolló para que sirva de apoyo a los administradores municipales en cuanto a los procesos establecidos por la ley en lo concerniente al cobro del servicio de acueducto, aseo y alcantarillado, la toma de decisiones y la minimización de los errores en la aplicación de tales disposiciones.

Los módulos adquiridos por el software Sysman funcionan en:

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	
---	---	---

1. Sysman "Sistema Contabilidad y tesorería"
2. Sysman "Sistema Nomina"
3. Sysman "Sistema Presupuesto"
4. Sysman "Servicios públicos"
5. Sysman "Sistema Almacén"

## 2. RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

Las copias de seguridad que están disponibles en la entidad son las siguientes:

1. **DISCOS DUROS:** Son aquellos dispositivos de almacenamiento asignados al funcionario o servidor público, este Backup lo hará manualmente el usuario cada vez que crea necesario y reposará bajo su custodia, allí el usuario almacenara la información que el considere vital.
2. **CARPETAS COMPARTIDAS:** Es el espacio que se destina de un servidor, donde se crea una carpeta y allí se crea la base de datos del software Sysman, solamente el Ingeniero de Sistemas tendrá todos los permisos para guardar directamente la información en esta partición de disco duro del servidor.
3. **SERVIDOR SERVER:** Es el espacio destinado del servidor para el usuario donde se aloja información exclusiva del software Sysman, ésta quedara en un espacio, donde el Ingeniero de Sistemas velara por la información que los usuarios alberguen allí.
4. **DISCO DURO:** Se destina 1 disco duro en el área de sistemas, para que diariamente haga una copia desde el servidor donde se almacenan las carpetas compartidas, este disco duro estará bajo la custodia únicamente del Ingeniero de Sistemas.

Para realizar un análisis de todos los elementos de riesgos a los cuales están expuesto los equipos informáticos y la información procesada de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P, se iniciará describiendo los activos que se pueden encontrar dentro de las tecnologías de información y la comunicación de la entidad:

### 2.1. ACTIVOS SUSCEPTIBLES DE DAÑO



El Personal, Hardware, Software, Periféricos, Datos, información, Documentación Física y magnética, Suministro de energía eléctrica y Suministro de telecomunicaciones

#### 2.1.1. Posibles daños

- Imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones.
- Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos, sean estos por cambios involuntarios o intencionales, tales como cambios de claves de acceso, eliminación o borrado físico/lógico de información.
- Divulgación de información a instancias fuera de la institución y que afecte su patrimonio estratégico, sea mediante Robo o Infidencia.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	

### 2.1.2. Fuentes de daño

- Acceso no autorizado.
- Ruptura de las claves de acceso al sistema informático.
- Desastres Naturales (Movimientos telúricos, Inundaciones, Fallas en los equipos de soporte causadas por el ambiente, la red de energía eléctrica o el no acondicionamiento atmosférico necesario).
- Fallas de Personal (Enfermedad, Accidentes, Renuncias, Abandono de su puesto de trabajo).
- Fallas de Hardware (Falla en el Servidor o Falla en el hardware de Red Switch, cableado de la Red, Router, FireWall).
- Falla en el servicio del proveedor de Internet.

## 2.2. IDENTIFICACION DEL RIESGO

### RIESGO:

Perdida de la confidencialidad e integridad de la información por faltas en la seguridad informática en beneficio de un particular

### CAUSAS:

- Generación de información confusa o errada sobre los temas de la entidad.
- Falta de unidad de criterio sobre el manejo de los temas
- Incumplimiento en la entrega de los productos finales.

### RIESGO:

Pérdida de información.

### CAUSAS:

- Falta de capacitación para implementar actualizaciones normativas y procedimentales
- Cambio de la normatividad relacionada con TIC que impliquen modificación de las actividades.
- Falencias en la generación de copias de seguridad del servidor.
- Falencias en los controles de seguridad informática.
- Fallas en la infraestructura tecnológica.



Una vez realizada la identificación de riesgos, se tiene que es posible la presencia de:

- Incendios.
- Robo común de equipos y archivos.
- Falla en los equipos.
- Virus informático.
- Fenómenos naturales.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	

- Accesos no autorizados.
- Ausencia del personal de sistemas.
- Bajas Eléctricas

## 2.2.1. Minimización del riesgo

Teniendo en cuenta, corresponde al presente Plan de Seguridad Informática de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P. minimizar estos índices con medidas preventivas y correctivas sobre los riesgos más relevantes:

Es de tener en cuenta que en lo que respecta a fenómenos naturales, las lluvias fuertes producen mayores estragos, originando filtraciones de agua en las estructuras físicas, produciendo cortes de luz, cortos circuitos que podrían desencadenar en incendios; Factores de impacto de riesgo a las instalaciones de equipos, redes y otros.



### FALLA EN LOS EQUIPOS

GRADO DE IMPACTO: MODERADO SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN PREVENTIVA
La falla en los equipos pocas veces se debe a falta de mantenimiento y limpieza.	Realizar mantenimiento preventivo de equipos de cómputo anualmente, según cronograma.
El daño de equipos por fallas en la energía eléctrica, algunos equipos no cuentan con dispositivos que amplíen tiempo para apagar correctamente el equipo.	Algunos equipos de escritorio y computadores todo en uno, cuentan con estabilizador, algunos con UPS.

### EQUIVOCACIONES EN EL MANEJO DEL SISTEMA

GRADO DE IMPACTO: MODERADO SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN PREVENTIVA
Equivocaciones que se producen de forma involuntaria, con respecto al manejo de información, software y equipos.	Realizar capacitaciones en el ambiente de trabajo presentando las políticas de seguridad informática establecidas para el manejo de sistema de información.
Algunas veces el usuario que tiene conocimiento en informática intenta navegar por sistemas que no están dentro de su función y/o competencia.	El administrador de la red debe asignar permisos y privilegios a cada usuario de acuerdo a sus funciones y/o competencias.
La entrega de inventario es realizada por el área de recursos humanos, no se realiza de forma mancomunada con el área de sistemas.	El área de recursos humanos debe entregar inventario junto con el ingeniero de sistemas en lo referente a equipos de cómputo y licencias a los usuarios de la entidad.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	

Se presentan equivocaciones en el manejo de información debido a que no conocen las políticas de informática claras y precisas.	Capacitar en políticas de seguridad informática a los funcionarios al igual que cualquier modificación a las mismas.
---	--

## ACCIÓN DE VIRUS INFORMÁTICO

GRADO DE IMPACTO: MODERADO SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN PREVENTIVA
La entidad no cuenta con un software de antivirus legal, solo cuenta instalado antivirus gratis que se descargan de internet, donde no se puede garantizar la confidencialidad de la información del servidor.	Se debe adquirir de carácter urgente las licencias de antivirus para proteger la información de la entidad y a su vez evitar que estas licencias expiren, puesto que su periodo es de 1 año.
Únicamente el área de sistemas es la encargada de realizar la instalación de software en cada uno de los equipos de acuerdo a su necesidad.	Se cumple.
Se tiene acceso restringido al servidor, únicamente es el administrador de la red el encargado de cambiar configuraciones y anexar nuevos equipos.	Se cumple.
Los antivirus descargados gratis de internet que están instalados en los computadores corporativos a veces no se actualizan periódicamente en cada equipo.	Informar la política informática de actualización de antivirus a cada funcionario y su responsabilidad frente a esto.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2	
	<b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	

## ACCESOS NO AUTORIZADOS

GRADO DE IMPACTO: BUENA SITUACIÓN ACTUAL	ACCIÓN CORRECTIVA
Se controla el acceso al sistema de red mediante la definición de un administrador con su respectiva clave.	Se cumple
La asignación de usuario se realiza a discrecionalidad del ingeniero de sistemas y es solicitada vía email, con visto bueno de Gerencia	Se cumple.
Se eliminan los usuarios de los funcionarios que se retiran de la entidad de forma inmediata.	Se Cumple

### 3. PLAN DE RECUPERACIÓN Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

#### Actividades previas al desastre

Se considera las actividades de resguardo de la información, en busca de un proceso de recuperación con el menor costo posible para la entidad. Se establece los procedimientos relativos a: Sistemas e Información, Equipos de Cómputo, Obtención y almacenamiento de los Respaldos de Información (BACKUPS).

#### a) Sistemas de Información

La Entidad cuenta con una relación de los Sistemas de Información de software de datos, para respaldarla con backups.

#### b) Equipos de Cómputo



Se debe tener en cuenta el inventario de Hardware, impresoras, scanner, lector de huellas y otros, detallando su ubicación (software que usa, ubicación y nivel de uso institucional).

Se debe emplear los siguientes criterios sobre identificación y protección de equipos:

- Pólizas de seguros comerciales, como parte de la protección de los activos institucionales y considerando una restitución por equipos de mayor potencia, teniendo en cuenta la depreciación tecnológica.
- Señalización o etiquetamiento de las computadoras de acuerdo a la importancia de su contenido y valor de sus componentes, para dar prioridad en caso de evacuación o buscar información importante, en este caso aplica al servidor de aplicaciones.
- Mantenimiento actualizado del inventario de los equipos de cómputo requerido como mínimo para el funcionamiento permanente de cada sistema en la corporación.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

## **SOLO ACTIVIDADES PREVIAS AL DESASTRE Y EL RESTO**

### **3.1. CONTROLES PARA LA GENERACIÓN Y RESTAURACIÓN DE COPIAS DE RESPALDO (BACKUPS)**

En el procedimiento de generación y restauración de copias de respaldo para salvaguardar la información crítica de los procesos significativos de la entidad. Se deberán considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- Establecer como medida de seguridad informática la necesidad de realizar copias de respaldo o backups periódicamente en el servidor, estas copias de seguridad deben realizarse al menos una vez a la semana.
- Cada funcionario es responsable directo de la generación de los backups o copias de respaldo, asegurándose de validar la copia. También puede solicitar asistencia técnica para la restauración de un backups.
- Conocer y manejar el software utilizado para la generación y/o restauración de copias de respaldo, registrando el contenido y su prioridad. Rotación de las copias de respaldo, debidamente marcadas, estas se harán en un disco duro exclusivo para tal fin.
- Almacenamiento interno o externo de las copias de respaldo, o verificar si se cuenta con custodia para ello.
- Se utilizará el programa WINRAR en la opción añadir para comprimir el listado de archivos o carpetas a respaldar.



## **4. RECOMENDACIONES GENERALES**

### **4.1. RELACIONADAS CON LOS EQUIPOS DE COMPUTO**

- Poner especial atención a las actualizaciones del navegador web, el sistema operativo como Windows es propenso a fallos, riesgo que puede ser aprovechado por delincuentes informáticos, frecuentemente se liberan actualizaciones que solucionan dichos fallos.
- Estar al día con las actualizaciones, así como aplicar los parches de seguridad recomendados por los fabricantes, nos ayudará a prevenir la posible intrusión de hackers y la aparición de nuevos virus.
- Los usuarios no deberán alterar o eliminar las configuraciones de seguridad para detectar y/o prevenir la propagación de virus que sean implantadas por el proceso de Gestión de TIC en antivirus, Outlook, office, navegadores y otros programas.
- Tener el antivirus actualizado con frecuencia. Escanear con el antivirus todos los dispositivos de almacenamiento de datos que utilice y todos los archivos nuevos, especialmente aquellos archivos descargados por internet.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

- Estar pendiente de la fecha de caducidad de la licencia con el fin de renovarla inmediatamente tan pronto esta se cumpla.
- Es recomendable tener instalado en los equipos algún tipo de software anti-spyware para evitar que se introduzcan en el equipo programas espías destinados a recopilar información confidencial sobre el usuario.
- Para prevenir infecciones por virus informático, los usuarios de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P. no deben hacer uso de software que no haya sido proporcionado y validado por el proceso Gestión de TIC.
- Los usuarios de la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P. deben verificar que la información y los medios de almacenamiento, estén libres de cualquier tipo de código malicioso, para lo cual deben ejecutar el software antivirus autorizado antes de ejecutarse.
- Ningún usuario, funcionario, empleado o personal externo, podrá descargar software, boletines electrónicos, sistemas de correo electrónico, de mensajería instantánea y redes de comunicaciones externas, sin la debida autorización de la oficina de sistemas.


#### 4.2. RELACIONADOS CON LA NAVEGACIÓN EN INTERNET Y LA UTILIZACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:

- **Navegue por páginas web seguras y de confianza**, para identificarlas verifique si dichas páginas tienen algún sello o certificado que garanticen su calidad y fiabilidad, extreme la precaución si va a facilitar información confidencial a través de internet. En estos casos reconocerá como páginas seguras aquellas que cumplan dos requisitos:

1. Empezar por https:// en lugar de http

<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas>



2. En la barra del navegador deben aparecer el icono de candado cerrado. A través de este icono se puede acceder a un certificado que confirma la autenticidad e la página.

 **Es seguro** | <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas>

- **Utilizar contraseñas seguras**, es decir aquellas compuestas por ocho caracteres, como mínimo y que combinen letras, números y símbolos. Es conveniente además que modifique sus contraseñas con frecuencia. En especial, le recomendamos que cambie la clave de su cuenta de correo si accede con frecuencia a este desde equipos públicos.
- **Sea cuidadoso al utilizar programas de acceso remoto**. A través de internet y mediante estos programas (Teamviewer y VNC), es posible acceder a un ordenador, desde otro situado a kilómetros de distancia. Aunque esto supone una gran ventaja, puede poner en peligro la **seguridad de su sistema**.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---

- **Ponga especial atención en el tratamiento de su correo electrónico**, ya que este se ha convertido en una de las formas más utilizadas para introducir código malicioso, llevar a cabo estafas, introducir virus, etc. Por ello le recomendamos que:
  1. No abra mensajes de correo de remitentes desconocidos.
  2. Desconfíe de aquellos e-mails en los que entidades bancarias, compañías de subastas o sitios de venta online, le solicitan contraseñas, información confidencial, etc.
  3. No propague aquellos mensajes de correo con contenido dudoso y que le piden ser reenviados a todos sus contactos. Este tipo de mensajes, conocidos como hoaxes, pretenden avisar de la aparición de nuevos virus, transmitir leyendas urbanas o mensajes solidarios, difundir noticias impactantes, etc. Estas cadenas de e-mails se suelen crear con el objetivo de captar las direcciones de correo de usuarios a los que posteriormente se les enviarán mensajes con virus, phishing o todo tipo de spam.
  4. Utilice algún tipo de software Anti-Spam para proteger su cuenta de correo de mensajes no deseados.

En general, es fundamental estar al día de la aparición de nuevas técnicas que amenazan la seguridad de su equipo informático, para tratar de evitarlas o de aplicar la solución más efectiva posible.

#### **4.3. RELACIONADA CON EL USO DE DISPOSITIVOS EXTRAÍBLES**



- El Funcionario o usuario que tenga asignados estos tipos de dispositivos serán responsable del buen uso de ellos.
- La persona encargada de administrar cada equipo deberá velar por el uso adecuado de dispositivos de almacenamiento externo, como Pen Drives, Discos portátiles, Unidades de Cd y DVD Externos, para el manejo y traslado de información o realización de copias de seguridad o Backups.
- Cada vez que se inserte un dispositivo externo a la red de la corporación, deberá ser analizado con el software del antivirus.

#### **4.4. RELACIONADA CON CONEXIONES REMOTAS**

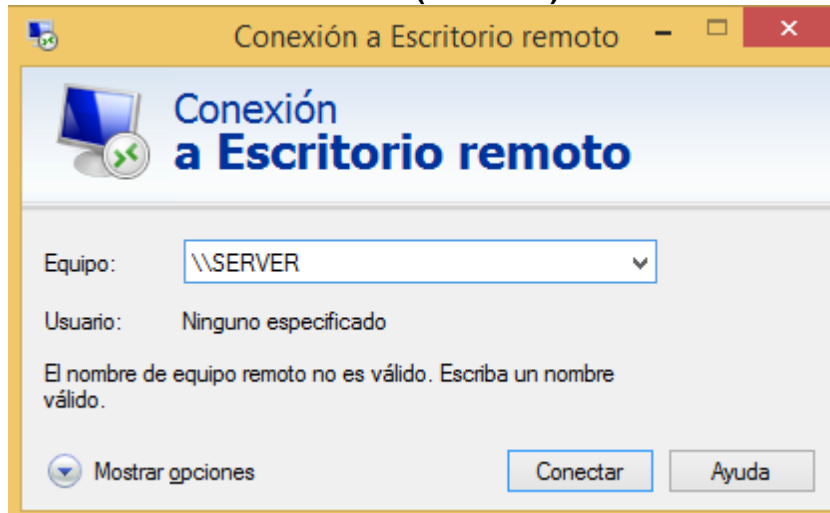
En el Concejo Municipal de Villavicencio solo están disponibles 2 formas de conexiones remotas:

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**



Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---

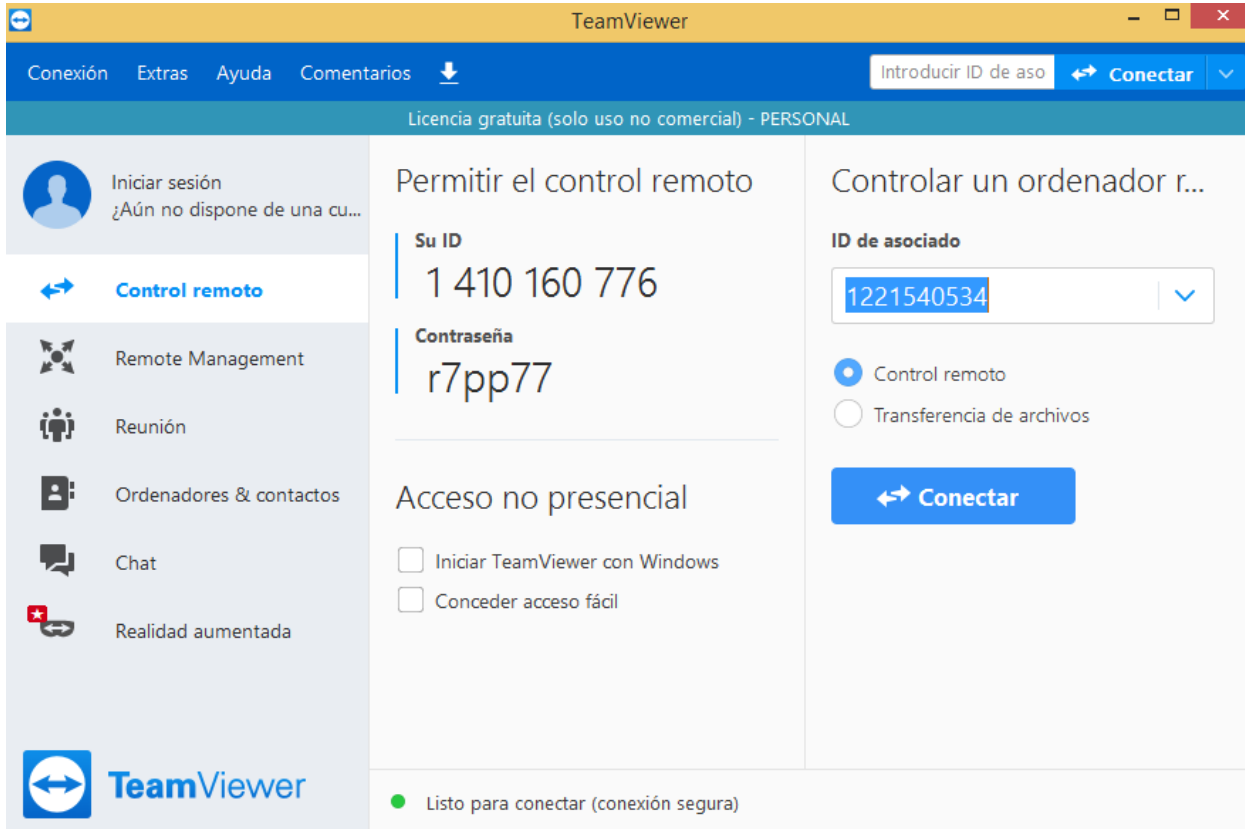
## 1. CONEXIÓN A ESCRITORIO REMOTO (SYSMAN)



**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---

## 2. CONEXIÓN A ESCRITORIO REMOTO (TEAMVIEWER)



Con Conexión a Escritorio remoto, puedes conectarse a un equipo que ejecute Windows desde otro equipo que ejecute Windows que esté conectado a la misma red o a Internet. Por ejemplo, puedes usar todos los programas, archivos y recursos de red del equipo del trabajo desde el equipo de tu casa, como si estuvieras sentado delante del equipo del trabajo.

Escritorio remoto es una utilidad de Windows que permite usar y manejar completamente una computadora desde otra ubicación, ya sea distante o cercana, siempre que exista algún tipo de conexión entre ellas. Antiguamente fue llamada Terminal Services, hoy forma parte del sistema operativo.



La conexión puede ser de cualquiera de las siguientes formas:

- Un cable de red
- Una conexión inalámbrica o Wi-Fi
- Internet

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

Escritorio remoto nos muestra en el monitor el escritorio de la computadora conectada, ya sea en una ventana con las dimensiones reducidas, las medidas originales de equipo, o a pantalla completa, esto permite sentirnos exactamente igual que si estuviéramos sentados frente a dicho equipo.

Mediante escritorio remoto se pueden usar todos los programas, aplicaciones, archivos y recursos del equipo remoto.

Utilizar escritorio remoto puede ser muy útil en varias situaciones, puede facilitarnos tareas que de otra forma solo puedan ser posibles, accediendo directamente al equipo remoto, algunos ejemplos prácticos que permite su uso son los siguientes:

- Utilizar una PC de escritorio desde una laptop en el mismo lugar conectados ambos por un cable de red.
- Acceder a un equipo que está en el hogar desde el trabajo, aunque sea en una localización distante utilizando internet.
- Lo inverso, acceder a la PC de nuestro trabajo desde un equipo en el hogar u otra ubicación diferente usando internet.

Requisitos para utilizar Escritorio remoto entre dos equipos:

Los requisitos indispensables para usar Escritorio remoto entre dos equipos son los siguientes:

- ✓ Debe existir una conexión de red funcional.
- ✓ Escritorio remoto debe estar habilitado en ambos equipos.
- ✓ El equipo que se conecte debe tener permiso para conectarse, para obtener dicho permiso debe aparecer en la lista de usuarios, a no ser que sea Administrador.
- ✓ El equipo que recibirá la conexión debe estar encendido, no puede estar en estado de suspensión ni de hibernación, por lo que debe configurarse las *Opciones de energía* en el *Panel de control*, para que no entre en ninguno de dichos estados de forma automática

## CARACTERISTICAS DE TEAMVIEWER



**Multiplataforma:** Multiplataforma de PC a PC, móvil a PC, PC a móvil e incluso móvil a conexiones compatibles con Windows, macOS, Linux, Chrome OS, iOS, Android, Windows Universal Platform y BlackBerry.

**Máxima compatibilidad:** TeamViewer funciona en el más amplio espectro de sistemas operativos, desde sistemas vanguardistas con lo último en OS hasta dispositivos más antiguos y sistemas operativos heredados.

**Sin configuración:** TeamViewer funciona incluso detrás de firewalls y detecta automáticamente cualquier configuración proxy.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA          INFORMACION</b>	
---	--	---

**Fácil de entender:** Disfrutar de una interfaz de usuario avanzada, ordenada de forma clara, sencilla, de manejo rápido y fácil de operar.

**Alto rendimiento:** La configuración y ruta de la conexión inteligente, el uso eficiente del ancho de banda, la transmisión de datos rápida, la velocidad de hasta 60 fps, la aceleración de hardware y los ajustes de calidad automáticos garantizan una experiencia de usuario optimizada.

**Gran seguridad:** TeamViewer emplea el intercambio de claves públicas/privadas RSA 2048, codificación de sesión AES (256 bits) de punto a punto, contraseñas aleatorias para acceso puntual, autenticación opcional de dos factores y controles de acceso mediante dispositivos de confianza, así como mediante listas blancas y negras.

**Internacional:** TeamViewer está disponible en más de 30 idiomas y es compatible con teclados internacionales, lo que lo convierte en la solución ideal para utilizarlo en todo el mundo.

**Gratis para pruebas y Uso personal:** TeamViewer es de forma gratuita sin tener que facilitar ninguna información personal. También puede utilizar el software en casa para uso particular de forma gratuita.

**Multichat:** Teamviewer da la posibilidad de interactuar chat individual o grupal en la Corporación

#### 4.5. CORREO ELECTRONICO

En la empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P. hay 2 formas de usar el correo electrónico, esta **OUTLOOK, WEBMAIL Y GMAIL**

##### 1. MICROSOFT OUTLOOK

Outlook es un programa que viene incluido en el paquete Office que funciona bajo la plataforma de Windows y ha sido desarrollado por la compañía Microsoft para dar soporte a gente que necesitaba un gestor de correo electrónico.



La función de este programa es recibir y enviar correos electrónicos, así como la de almacenar localmente los mensajes recibidos y enviados mediante un archivo .PST.

Una de sus múltiples características es:

- **Clutter:** Clutter ayuda al usuario a ordenar su bandeja de entrada, clasificando los mensajes y separándolos según su importancia. Cuanto más se use Outlook.com, Clutter se ajustará aún más a las necesidades del usuario.
- **Búsqueda de sugerencias y Filtros:** a través de las Sugerencias, los contactos y contenidos favoritos del usuario serán más accesibles a la hora de buscar entre tus correos. Los Filtros, por su parte, ofrecen una búsqueda más ajustada por remitente, archivos, fecha de recibo y contenido adjunto.
- **Escritura y lectura Pop-out:** esta característica facilita la multitarea, ya que los mensajes pueden aparecer en nuevas ventanas.

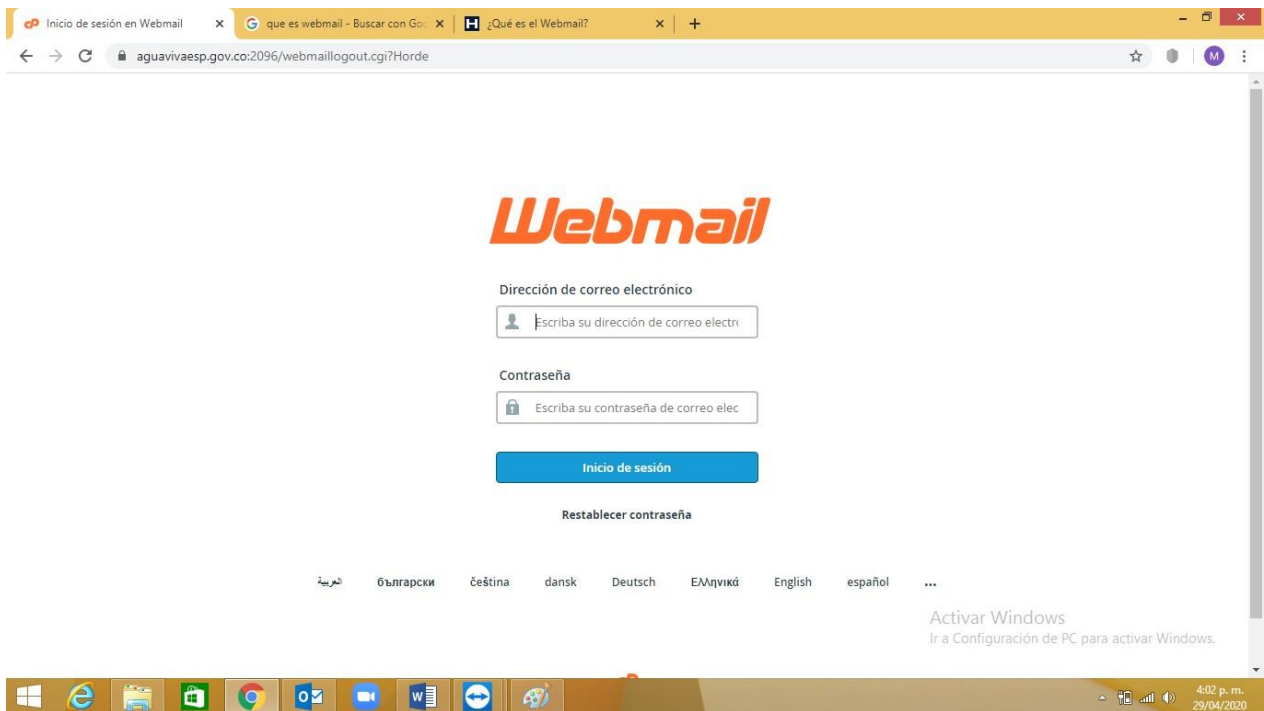
**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	
---	---	---

- **Pins y Banderas:** los usuarios podrán destacar sus emails más relevantes con pins y podrán marcar otros como no leídos mediante las banderas.
  - Administrar varias cuentas de correo electrónico desde un único lugar. Puede administrar fácilmente los mensajes de correo electrónico de varios buzones. Sincronice varias cuentas de correo electrónico de servicios como Hotmail, Gmail o de prácticamente cualquier otro proveedor con Outlook 2010.
  - Administrar fácilmente grandes volúmenes de correo electrónico y Personalizar tareas comunes en comandos de un solo clic.

## 2. WEBMAIL



Webmail es un sistema de acceso al correo electrónico que permite acceder a sus mensajes mediante un navegador web, sin tener que descargar los correos a su computador personal mediante programas como Outlook, Eudora, incredimail etc.



Se provee una interfaz web por la que accede al correo electrónico, el webmail permite listar, desplegar y borrar vía un navegador web los correos almacenados en el servidor remoto. Los correos pueden ser consultados posteriormente desde otro computador conectado a la misma red (por ejemplo, Internet) y que disponga de un navegador web.

Cuenta con 3 aplicaciones para revisar su correo estas son:

**Horde**  
**RoundCube**  
**SquirrelMail**

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

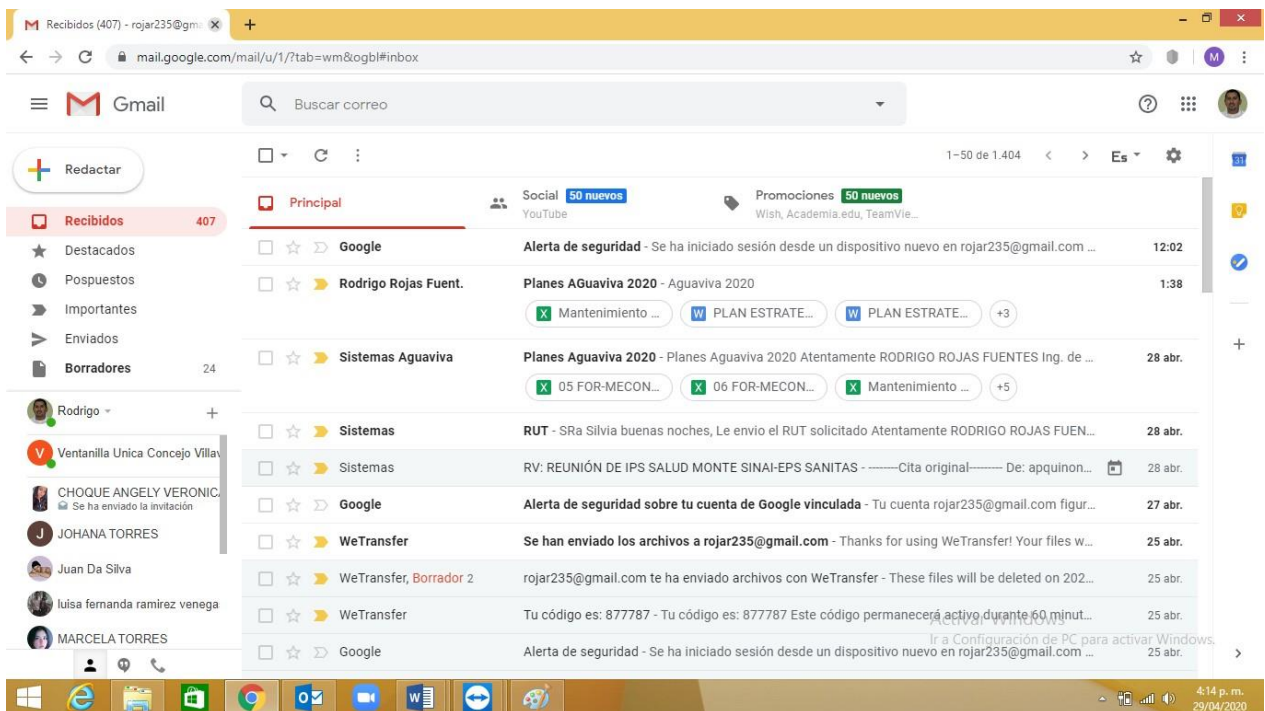
Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2 <b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b>	
---	---	---

Si va a usar Webmail recomendamos hacer mantenimiento seguido de buzones y correos borrados, debido a que facilmente se olvida y los buzones se llenan lo que previene recibir correo.

Si no es indispensable el webmail puede usar Outlook, Incredimail, Eudora como clientes de correos POP3 e IMAIL.

### 3. GMAIL





Gmail es un servicio gratuito de correo electrónico proporcionado por Google que combina las mejores funciones del correo electrónico tradicional con la tecnología de búsqueda de Google. Al igual es una herramienta en la que se puede visualizar sincronizar el correo corporativo para ser visualizado por fuera de las instalaciones del Concejo Municipal de Villavicencio.

Gmail ofrece una capacidad de almacenaje de mensajes de 15 GB compartido con Drive y Fotos de Google +. Gracias a esta gran capacidad de almacenamiento no necesitarás eliminar mensajes para liberar espacio, sino que los podrás tener siempre disponibles, y localizarlos fácilmente.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	<p style="text-align: center;">EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---



Tiene integrado un servicio de chat para poder comprobar qué usuarios están online y conectarse con ellos en tiempo real. Las conversaciones de chat pueden guardarse y buscarse en Gmail, igual que las del correo electrónico.

Dentro de las características de Gmail están:

1. **Almacenamiento de 1GB:** Gmail innovó desde sus inicios al ofrecer lo que otros servicios de correo no ofrecían: 1GB de espacio de almacenamiento. Aunque en hoy en día, 1GB suene a poco, en 2004, la competencia tenía a disposición de sus usuarios apenas de 2 a 6MB, por lo que muchos debían borrar correos para hacer más espacio. Hoy, Gmail da al menos 15 GB gratis.
2. **Búsqueda:** Gmail fue el primer servicio de e-mail en integrar una barra de búsqueda para permitir encontrar correos de forma rápida y sencilla, por palabras clave.
3. **Mensajería (GTalk, Hangouts):** Fue el primer servicio de correo electrónico en integrar un chat a su interface. Los usuarios podían enviar mensajes a sus contactos sin utilizar otra plataforma de mensajería externa. Estas herramientas permiten también las videollamadas.
4. **Organización de correo electrónico:** Gmail innovó en la manera de organizar los correos. Un mismo tema entre varias personas fue catalogado como "conversaciones". En 2013, introdujo las categorías: Principal, Social y Promociones, permitiendo al usuario clasificar sus correos de forma ordenada, y agregar más categorías según su preferencia.
5. **Herramientas (Drive, Docs):** Gmail está integrado a otras herramientas desarrolladas por Google. Permite trabajar de forma colectiva documentos que se guardan en Google Docs.
6. **Labs:** En Configuración > Labs es posible encontrar algunas funciones: detener un envío en los 30 segundos siguientes a que un mensaje salió de la casilla. También una lista de opciones para personalizar la interface de correo.
7. **Android e iOS:** La integración con el teléfono celular marcó también innovación en Gmail. Se lanzaron las apps para móviles y se han convertido en una extensión importante del correo versión escritorio.

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P NIT. 900.010.387-2</p> <p><b>PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION</b></p>	
---	--	---

**8. Cuentas delegadas:** Es de especial utilidad para quienes manejan Gmail en el ámbito empresarial. Permite un acceso delegado desde la bandeja personal. Para una cuenta corporativa, se puede designar a otras personas para escribir en nombre de esta.

**9. Configuración visual:** En 2011, Gmail lanzó la opción de ponerle una imagen de fondo al correo, en su mayoría paisajes, lo que llevó a una mayor personalización.

Restrepo, 28 de enero del año 2021.

*Original Firmado*

**LEIDY TATIANA BOHÓRQUEZ AGUILERA**  
**Jefe Administrativa y Financiera**

Reviso: Heidi Jineth Guevara Alvarez  
Cargo: Gerente

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)