1. OBJETIVO

Evitar vulnerabilidades de seguridad contra amenazas, tales como la modificación y el acceso no autorizados.

2. ALCANCE

Aplica para todos los equipos de la entidad, iniciando desde la instalación de los sistemas operativos hasta el control de cambios de los equipos de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

3. RESPONSABLES

Técnico Administrativo Gobierno Digital	• Desempeña un papel fundamental en la gestión y supervisión de las operaciones de soporte técnico en una organización. Sus responsabilidades varían según el tamaño y la estructura de la organización, pero aquí se presentan algunas funciones clave que suelen desempeñar. • Seguimiento de las tendencias tecnológicas y evaluación de cómo pueden afectar el soporte técnico y la infraestructura de TI de la organización. • Evaluación, selección e implementación de herramientas de gestión de soporte técnico, como sistemas de seguimiento de incidentes o soluciones de mesa de ayuda.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Software	Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen 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, electromecánicos y mecánicos. Cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.
Licenciamiento	Una licencia de software es un contrato entre el licenciante (autor/titular de los derechos de explotación/distribuidor) y el licenciatario 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.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Todo software que ingrese a la entidad deberá ser adquirido bajo el marco legal vigente, de igual manera deberá tener un manual de usuario, manual de seguridad, proveedor, tipo de licenciamiento y fecha de caducidad de la licencia, además, el proveedor deberá dejar copia a la entidad de las capacitaciones y soporte técnico ofrecido.

La adquisición de nuevos equipos se deberá realizar bajo la norma técnica de estandarización, registros de soporte técnico y control de insumos para la toma de decisiones de adquisición de equipos y dispositivos.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Sistemas operativos	Se instalará el Sistema Operativo del cual se tiene licencias adquiridas. Para los equipos que no cuenten con licenciamiento se instalaran sistemas operativos alternos y una versión libre de gestión de documentos, hasta que no sean adquiridas e instaladas nuevas licencias por parte de la entidad.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	Software Corporativo y Libre
2	Control de aplicaciones	Si por algún caso un funcionario o contratista solicita la instalación de aplicativos en los equipos de cómputo para el desarrollo de sus actividades se deberá informar por medio escrito a la oficina de Control Interno con copia al funcionario del área de sistemas. La actualización de aplicativos se realizará únicamente si presentan fallas e incompatibilidades. En caso de reinstalación de un equipo de cómputo el funcionario está obligado a realizar una copia de seguridad de la información. El funcionario, contratista o proveedor no está autorizado para instalar o iniciar ningún tipo de software o aplicativo que no esté en el marco del manual de funciones o contrato, en caso de ser necesario enviará la solicitud a Control interno con copia al funcionario encargado del área de sistemas. El Área de Sistemas no está en la obligación de reparar, diagnosticar e instalar software en equipos personales.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones

		Los equipos de cómputo personales de los funcionarios, contratistas o terceros no podrán tener instalado software con licencia de propiedad de la Entidad.		
3	Inconsistencias de Aplicaciones contables	El software contable que presente fallas en su funcionamiento detectados por los funcionarios o contratistas tendrá que reportar la anomalía a área de sistemas con sus respectivos anexos • El Área de Sistemas hará una primera revisión de la falla presentada si es por configuración o en realidad es falla El Área de Sistemas estará en la obligación de reportar al proveedor del software las anomalías presentadas por el sistema y realizar control y seguimiento hasta su solución.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones Software Corporativo
4	Control de Cambios	Se implementarán formatos o planillas para documentar los cambios de software, hardware o aplicativos que se realicen en los equipos de propiedad de la Entidad. La solicitud de cambio de configuraciones, aplicativos, sistemas operativos o hardware deberán ser solicitadas por escrito especificando la siguiente información: • Sistema, Aplicación o hardware afectado • Funcionario que solicita el cambio • Descripción general de la solicitud • Firma del supervisor de la dependencia.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	PA-GCOM-FO-03 Hoja de Vida de Equipos de Computo
PUNTO DE CONTROL				

3. Control de Cambios. Documentación para indicar los cambios realizados en el hardware y software.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1273 de 2009. Protección de la información y de los datos
Ley 1581 de 2012. Protección de datos personales
Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 1008 de 2018. Lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información de la Entidad, versión vigente
Lineamientos internos para control de software, licenciamiento y aplicaciones de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos
Capítulo 7.1.3. Infraestructura
Capítulo 8.5.6. Control de los cambios
Capítulo 7.5. Información documentada

8. ANEXOS

PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
PA-GCOM-FO-03 Hoja de Vida de Equipos de Computo
Software Corporativo y Libre

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Deysi Carolina Rodríguez Molano	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	10/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Julián Alfonso Amaya Reyes	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Técnico Administrativo Gobierno Digital	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma: