1. OBJETIVO

Gestionar de forma oportuna los procesos correspondientes de la administración de los dispositivos de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica para la gestión de todos equipos de la entidad, iniciando desde la capacitación hacia el personal terminando con el mantenimiento y cambio de usuarios y contraseñas de los equipos.

3. RESPONSABLES

Profesional Gobierno Digital / Técnico Administrativo Gobierno Digital	• Colaborar en la planificación y diseño de la infraestructura de red de la organización. Esto implica evaluar las necesidades actuales y futuras de la red, seleccionar la tecnología adecuada y diseñar la arquitectura de red para garantizar la eficiencia y la escalabilidad. • Responsables de configurar, instalar y mantener los dispositivos de red y comunicaciones. Esto incluye la configuración de firewalls, VPN, enrutadores, conmutadores y servidores para garantizar un rendimiento • Supervisar de manera continua el rendimiento de la red y los dispositivos de comunicación. Utiliza herramientas de monitoreo para identificar y resolver problemas de red, garantizando así un tiempo de actividad máximo y la rápida resolución

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Mantenimiento	Reparación y sustitución de los componentes hardware y software que han quedado averiados. Por el contrario, el mantenimiento preventivo consiste en actuar antes de que existen estas averías para poder evitarlas lo máximo posible.
Capacitación	La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente.
Copia de seguridad de información	Se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales o bases de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe. El proceso de copia de seguridad de los datos es fundamental para un plan de recuperación de desastres (DRP) exitoso.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se deberá garantizar la disponibilidad del funcionario y/o encargado de sistemas para el soporte técnico, asesorías, administración y funcionamiento, esto con el fin de suplir las necesidades de control total de las redes y comunicación de la entidad.

El Área de Sistemas deberá informar sobre suspensión de los servicios de comunicaciones, en caso de mantenimientos preventivos se deberá informar con anterioridad las fechas y horas de suspensión, así como la duración del procedimiento.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (Quién)	REGISTRO
1	Socialización de la Copia de Seguridad de Información	Con el fin de garantizar la continuidad operativa, la protección de los datos institucionales y el cumplimiento de los principios de seguridad de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad), se hace necesario socializar entre los funcionarios de Red Vital Paipa S.A. E.S.P. las directrices, responsabilidades y buenas prácticas asociadas al manejo de las copias de seguridad de la información.	Profesional Gobierno Digital Técnico Administrativo Gobierno Digital	NA
2	Copias de seguridad de la información	Se crearán copias de seguridad de la información y se alojarán en los servidores de propiedad de la Entidad en: Documentos PDF Documentos Word Documentos Excel Documentos Multimedia Correos Electrónicos Este procedimiento se realizará teniendo cuando: • El Volumen de Información acumulado de más de seis (6) meses por parte de los funcionarios líderes yo responsables de las áreas • Se presente desvinculación del funcionario, el cual debe realizar el cargue de toda información digital que haya producido y/o haya tenido en custodia. • Cuando se presente un mantenimiento que implique pérdida, restablecimiento del equipo y/o cambio de equipo.	Profesional Gobierno Digital Técnico Administrativo Gobierno Digital	PA-GCOM-FO-08 Copia de Seguridad de Información Software Ofimática Unidades de Almacenamiento Físico y Digital

		El Técnico Administrativo de Sistemas realiza una (1) vez al año por parte de la Oficina de Sistemas y Comunicaciones.		

RESPONSABLES PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA ENTIDAD Y LAS COPIAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se organiza jerárquicamente, asignando responsabilidades según el rol de cada cargo:

Gerente General: Acceso total a la información de la Entidad, supervisa la gestión documental y toma decisiones estratégicas.

Subgerente General Operativo: Coordina las operaciones y garantiza el flujo de información en todas las áreas, con autoridad para autorizar cambios operativos.

Subgerente General Administrativo: Maneja información administrativa y financiera, asegurando el cumplimiento de normativas y optimización de recursos.

Jefe Oficina Asesora Jurídica: Maneja información legal y contractual, con acceso a documentos normativos, contratos, procesos judiciales y asesoramiento en cumplimiento regulatorio.

Jefe de Control Interno: Supervisa la implementación de controles, auditorías y cumplimiento normativo, con facultad para modificar procesos de control interno.

Profesional SIG (Auditor Interno SIG): Acceso completo a la información para auditorías y mejora de procesos, garantizando la calidad y cumplimiento de normativas.
Profesional de Planeación y Proyectos: Maneja información estratégica sobre proyectos de la Entidad, con acceso a estudios técnicos, análisis financieros y datos operacionales para la formulación y seguimiento de planes y programas.

Profesional de Contratación: Gestiona información sobre procesos contractuales, con acceso a documentos de contratación, términos de referencia y cumplimiento normativo.

Profesional de Contabilidad y Presupuesto: Maneja información financiera, presupuestal y contable de la Entidad, asegurando la correcta gestión de los recursos.

Coordinadora Ambiental (Jefe de Plantas): Maneja información operativa y ambiental de las plantas de tratamiento, con acceso a reportes técnicos y cumplimiento de normativas ambientales.

Coordinadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: Gestionan información clave para la operación y mantenimiento de los servicios, con acceso a reportes técnicos y operacionales.

Coordinador de Selección en la Fuente: Responsable de la información relacionada con la recolección y separación de residuos en la fuente, con acceso a reportes operativos y cumplimiento normativo.

Técnico Operativo Selección en la Fuente: Maneja datos operativos de los procesos de selección y clasificación de residuos, con acceso a registros de recolección y disposición final.

Analista de Laboratorio: Acceso a información de ensayos y resultados de análisis de calidad del agua, con facultad para registrar y reportar datos sin modificar información validada.

Líder Comercial, Facturación y PQRSD: Maneja información relacionada con usuarios, facturación, estrategias comerciales y gestión de peticiones, quejas y reclamos, asegurando la correcta administración de datos de clientes.

Técnico de Sistemas: Responsable del soporte tecnológico y gestión de la seguridad de la información, con acceso a bases de datos, sistemas de la Entidad y redes internas, garantizando la confidencialidad y protección de datos.

Auxiliares Administrativas:
Facturación: Maneja información relacionada con cobros, pagos y datos de usuarios, con restricciones en la modificación de información contable.

Contabilidad: Apoya la gestión de registros contables, conciliaciones y documentación financiera, con acceso restringido a decisiones presupuestarias.

Archivo: Gestiona la organización, custodia y disposición de documentos, con acceso a información según protocolos de confidencialidad.

Almacén: Maneja información sobre inventarios y abastecimiento de materiales, con acceso a reportes de entrada y salida de insumos.

Gerencia: Apoya la gestión administrativa de la Gerencia General, con acceso a documentación y correspondencia oficial.

Atención al Cliente y Facturación: Acceso a datos de usuarios y gestión de solicitudes, con restricciones en la modificación de información crítica.

Auditores Externos (2° y 3° parte): Evalúan la conformidad de la Entidad con acceso restringido a la información necesaria para auditorías y generación de informes.

Entidades de Control (Auditores líderes y equipos de trabajo): Supervisan el cumplimiento normativo y pueden recomendar mejoras, sin acceso directo a la gestión de datos.

3	Mantenimientos	Se realizará una revisión anual de los equipos de cómputo, equipos de redes y comunicaciones, sistemas eléctricos y UPS de la entidad por parte del Especialista de sistemas.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	PA-GCOM-FO-03 Hoja de Vida de Equipos de Computo PA-GCOM-FO-04 Hoja de Vida de Equipos Adicionales
4	Actualización de usuarios y contraseñas de acceso a bases de datos, aplicativos y sistemas de información de los equipos de cómputo.	Se deberá realizar la actualización y revisión de usuarios y contraseñas cada 2 meses, este procedimiento estará a cargo del funcionario.	Técnico Administrativo Gobierno Digital	Soporte Digital

PUNTO DE CONTROL

2. Copias de seguridad de la información. Copias de seguridad anual
4. Actualización de base de datos. Base de datos de usuarios y contraseñas

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1273 de 2009. Protección de la información y de los datos
Ley 1341 de 2009. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
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 administración de dispositivos de red y comunicaciones de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos
Capítulo 7.1.3. Infraestructura
Capítulo 7.1.6. Conocimientos de la organización
Capítulo 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio
Capítulo 7.5. Información documentada

8. ANEXOS

PA-GCOM-PL-01 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
PE-SIG-SGC-FO-08 Registro de Asistencia
PA-GCOM-FO-08 Copia de Seguridad de Información
PA-GCOM-FO-03 Hoja de Vida de Equipos de Computo
PA-GCOM-FO-04 Hoja de Vida de Equipos Adicionales
Software Ofimática
Soporte Digital

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: