MANUAL DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL CHOCÓ S.A.S.

1. POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

Propósito

Brindar servicios de telecomunicaciones e internet confiables, seguros y de alta calidad, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y aportando al desarrollo digital del Chocó y de Colombia.

PRINCIPIOS RECTORES

- **Orientación al cliente**
- **Cumplimiento normativo (CRC, MinTIC, Ley TIC, etc.)**
- **Medición objetiva de calidad** (velocidad, disponibilidad, latencia, jitter)
- **Mejora continua**
- **Transparencia y rendición de cuentas**
- **Seguridad y continuidad del servicio**

COMPROMISOS

- Disponibilidad ≥ 99,5 % mensual.
- Velocidad mínima contratada garantizada al 90 % de usuarios.
- Tiempo de respuesta inicial ≤ 30 minutos en incidentes.
- Auditorías internas periódicas.
- Capacitación continua al personal.
- Comunicación transparente a clientes y entes reguladores.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Área	Meta
Velocidad	≥ 90 % de cumplimiento mensual
Disponibilidad	≥ 99,5 %
Latencia/Jitter	Dentro de parámetros CRC
Atención al cliente	Respuesta inicial ≤ 30 min
Satisfacción	≥ 80 % de clientes satisfechos

2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PROPÓSITO Y ALCANCE

Proteger la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de la información, garantizando cumplimiento legal (Ley 1273/2009, Ley 1341/2009, Ley 1581/2012, Decreto 1078/2015) y alineación con la **ISO/IEC 27001**.

Aplica a todo el personal, contratistas, proveedores y terceros con acceso a activos de información de la compañía.

Principios Fundamentales

1. Confidencialidad
2. Integridad
3. Disponibilidad
4. Legalidad y cumplimiento

5. Gestión de riesgos
6. Mejora continua

Objetivos de Seguridad de la Información

- Proteger activos contra accesos indebidos y alteraciones.
- Asegurar continuidad del servicio con planes de recuperación.
- Cumplir con la Ley 1581/2012 en protección de datos personales.
- Generar cultura de seguridad en empleados y aliados.
- Cumplir requisitos legales y contractuales.

Directrices Estratégicas

- **Gestión de accesos**: roles mínimos, MFA.
- **Gestión de activos**: inventario y clasificación.
- **Seguridad física y ambiental**.
- **Operaciones seguras**: monitoreo, backups, controles antimalware.
- **Seguridad en comunicaciones**: cifrado, segmentación.
- **Gestión de incidentes**: reporte, análisis y respuesta.
- **Continuidad del negocio**: DRP, pruebas periódicas.
- **Cumplimiento normativo y contractual**.
- **Capacitación permanente**.

Responsabilidades

- **Alta Dirección**: aprobar, asignar recursos, liderar.
- **Responsable de Seguridad de la Información**: coordinar SGSI.
- **Todo el personal**: cumplir y reportar incidentes.
- **Proveedores**: respetar cláusulas contractuales de seguridad.

3. Matriz de Correspondencia – ISO/IEC 27001 (Anexo A)

Área ISO 27001	Cobertura en la Política	Evidencia / Acción sugerida
A.5 – Políticas y organización	Política aprobada, alcance y objetivos claros	Acta de gerencia, difusión interna
A.6 – Personas	Capacitación continua	Plan anual de formación
A.7 – Seguridad física	Protección instalaciones y equipos	Control de accesos físicos
A.8 – Controles tecnológicos	Accesos, cifrado, operaciones seguras	Logs, firewalls, segmentación
A.8.1 – Gestión de activos	Inventario y clasificación	Lista de activos, responsables
A.8.6 – Vulnerabilidades	Prevención y monitoreo	Escaneos, reportes técnicos
A.8.16 – Monitoreo	Vigilancia de infraestructura	SIEM, alertas de seguridad
A.8.23 – Datos personales	Cumplimiento Ley 1581/2012	Registro SIC, avisos de privacidad
A.8.34 – Continuidad del negocio	DRP, pruebas periódicas	Planes de continuidad y actas
A.8.35 – Backups	Respaldos periódicos	Bitácoras de restauración
A.8.37 – Respuesta a incidentes	Procedimiento formal	Reportes, comunicación CRC
A.8.38 – Cumplimiento	Cumplimiento legal/contractual	Auditorías, evidencias CRC

4. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de **SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL CHOCÓ S.A.S.**:

- Garantiza que las políticas son pertinentes y adecuadas.
- Define objetivos medibles y revisa su cumplimiento.
- Asigna los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Se compromete con el cumplimiento legal y regulatorio.
- Fomenta la **mejora continua** del Sistema de Gestión de Calidad y del SGSI.