



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

La Alta Dirección de la EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO – TRANSMILENIO S.A. se compromete con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con las siguientes directrices:

POLÍTICAS GENERALES

- La Dirección de TIC se encarga de impartir lineamientos en materia de tecnología para definir políticas, estrategias y prácticas que soportan la gestión de la Entidad.
- Corresponde a la Dirección de TIC, elaborar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a nivel Institucional
- La Dirección de TIC es la responsable de definir los estándares de datos, sistemas de información y seguridad de la información de la Entidad.
- La Dirección de TIC es la encargada de impartir lineamientos para el cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información para la entidad, así como de la interoperabilidad de los sistemas de información que la soportan.
- Corresponde a la Dirección de TIC, disponer de la plataforma tecnológica, promover el uso adecuado de los recursos tecnológicos y brindar soporte especializado relacionado con tecnologías de la información.
- La Dirección de TIC debe definir, planificar, implementar y monitorear los recursos de software, hardware, redes y comunicaciones.
- Será la Dirección de TIC quien coordine y lidere la implementación de los sistemas de información, aplicaciones, portales y micrositos de la Entidad.
- La Dirección de TIC es la encargada de investigar, evaluar, definir, aprobar y gestionar la adquisición y renovación de bienes y servicios tecnológicos de la Entidad, garantizando el cumplimiento de los lineamientos y políticas establecidas.
- Será La Dirección de TIC la encargada de dirigir y coordinar el análisis, diseño, construcción, documentación, implantación y mantenimiento de los sistemas, servicios y soluciones de TI.
- Corresponde a la Dirección de TIC, identificar las necesidades de capacitación para fortalecer el uso y apropiación de TI en la Entidad.
- Los recursos informáticos y de comunicaciones solo podrán ser utilizados por los servidores, contratistas, pasantes y proveedores autorizados por TRANSMILENIO S.A. y en desarrollo de las labores que se determinen para tal fin.
- Los servicios informáticos se brindarán en función de los recursos disponibles en TRANSMILENIO S.A.



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

- Todo proyecto, solicitud de compra, adquisición, actualización o baja de recursos de informática y comunicaciones debe contar con la respectiva autorización y concepto técnico de la Dirección de TIC.
- Toda persona que para el desempeño de sus funciones utilice o tenga acceso a los activos o servicios informáticos que ofrece la Institución deberá aplicar la presente política.

POLITICAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

- La Dirección de TIC es el área responsable de realizar el análisis de la necesidad, viabilidad técnica y presupuestal, definición técnica de la solución y gestionar su implementación. Lo anterior, con el apoyo del líder del área solicitante y el grupo responsable de la adquisición de bienes y servicios de la entidad.
- Cuando un área requiera implementar una aplicación y/o sistemas de información, debe realizar la solicitud al Jefe o coordinadores de la Dirección de TIC para que sea analizado.
- Solo la Dirección de TIC podrá adquirir, desarrollar e implementar sistemas de información.
- Todo desarrollo, invención o aplicación realizada para TRANSMILENIO S.A., será propiedad de la Entidad y será protegido bajo la respectiva normatividad.
- Para el caso de desarrollos a la medida, el contratista debe entregar la cesión de los derechos patrimoniales a la Entidad.
- Cuando se requiera realizar mantenimiento a una aplicación y/o sistemas de información, se debe realizar la solicitud a través de los canales definidos por la Dirección de TIC.
- La adquisición, implementación, desarrollo y mantenimiento de software debe ser estructurado teniendo en cuenta cada una de las etapas del ciclo de vida del software (análisis, diseño, desarrollo, pruebas, puesta en producción y mantenimiento).
- Todos los servicios de TI deben estar parametrizados en la herramienta de mesa de ayuda o la que haga sus veces, especificando los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y responsables de la atención del servicio.
- Los usuarios de los sistemas de información de TRANSMILENIO S.A. serán los responsables del contenido y actualización permanente de los datos relacionados con su gestión.
- El control de acceso a los sistemas de información será determinado por cada uno de los administradores funcionales del sistema y revisado por la Dirección de TIC.



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

POLITICAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE TI

- La Dirección de TIC es la responsable de administrar la infraestructura de TI de propiedad de la Entidad.
- La Dirección de TIC es la responsable de hacer seguimiento a los servicios adquiridos a través de terceros y de gestionar los incidentes y peticiones que se presenten ante los proveedores de los servicios, alineado con las obligaciones del contrato.
- La Dirección de TIC establecerá los mecanismos para la gestión de copias de seguridad, que permitan recuperar los datos y configuración de los sistemas.
- La Dirección de TIC establecerá y validará las condiciones de la protección física y ambiental de las copias de respaldo.

POLITICAS SOBRE EL USO DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA DE TI

- Se establece que los computadores de escritorio, computadores portátiles y dispositivos móviles pertenecientes a la Entidad pueden hacer uso de los recursos de red a través de los siguientes medios:
 - ❖ Cable de red
 - ❖ Red inalámbrica
- Lo anterior solo aplica para usuarios previamente autorizados en el directorio activo.
- Se establece que los computadores de escritorio, computadores portátiles y dispositivos móviles propiedad de terceros, solo pueden hacer uso de los recursos de la red (internet) utilizando la red inalámbrica de invitados, con previa autorización y configuración de la Dirección de TIC.
- Cuando la infraestructura tecnológica de la Entidad requiera ser utilizada por terceros, se deberá realizar la solicitud utilizando los canales definidos por la Dirección de TIC, previa autorización del jefe del área donde proviene la solicitud.
- El uso de recursos de red mediante acceso remoto –Red privada virtual VPN-, solo se habilita previa solicitud a través de los canales definidos por la Dirección de TIC, previa autorización del jefe del área donde proviene la solicitud
- El usuario deberá utilizar la cuenta asignada, para el acceso a los servicios y recursos tecnológicos a los que tenga permiso.



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

- El usuario hará uso exclusivo de los recursos disponibles a través de la red de la entidad para el cumplimiento de las funciones asignadas. La entidad se reserva el derecho de monitorear las actividades realizadas a través de la red institucional.
- La Dirección de TIC debe administrar los servicios de la red con el personal responsable de esta función y en los casos necesarios, con la participación de proveedores autorizados.

POLITICAS SOBRE LOS DERECHOS DE AUTOR, ADMINISTRACIÓN DE SOFTWARE Y LICENCIAS DE USO

- La Dirección de TIC definirá los estándares y versiones de software necesarios para el desarrollo y operación de los sistemas de información de TRANSMILENIO S.A.
- Se establece que el software instalado en la infraestructura tecnológica de la Entidad debe estar debidamente licenciado.
- Se prohíbe la instalación de software no licenciado. Para el caso de requerir instalar software libre se deberá realizar la solicitud utilizando los canales definidos por la Dirección de TIC, previa autorización del jefe del área, indicando la finalidad de uso, periodo de utilización y autorizaciones del fabricante.
- Ninguno de los usuarios deberá tener privilegio de administrador sobre sus equipos asignados. Sin embargo, en caso de requerir que un servidor público tenga administración total del computador de escritorio y/o computador portátil de propiedad de la Entidad para el cumplimiento de sus funciones, deberá realizar la solicitud utilizando los canales definidos por la Dirección de TIC, previa autorización del jefe del área. En dicha solicitud se deberá indicar la justificación técnica por la cual se requiere el uso de dicho privilegio.
- Los terceros, proveedores, contratistas que utilicen dispositivos tecnológicos, como equipos portátiles, de escritorio o móviles personales, para la ejecución de actividades de TRANSMILENIO S.A. deberán garantizar la legalidad del licenciamiento para cada producto instalado. En caso de incumplimiento de las normas que protegen el software, dicha persona será el único responsable.
- Cualquier instalación de software o hardware deberá ser avalado y autorizado por La Dirección de TIC.
- Se prohíbe el almacenamiento de cualquier material protegido por Derechos de Autor (material de audio, video, gráfico, etc.) sin su respectiva licencia.

POLITICAS SOBRE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- La Entidad proveerá el canal de comunicación con Internet.



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

- La navegación web será controlada bajo políticas de control de acceso y restricciones a sitios no relacionados con la misión de la Entidad.
- El uso del internet está sujeto a las necesidades propias de sus funciones u obligaciones, por lo tanto, deberá hacer uso racional y apropiado del mismo, dado que este es un recurso propio de la Entidad y para las funciones de la misma.
- Se debe hacer buen uso de las agrupaciones que contiene la libreta de direcciones.
- El usuario hará buen uso del espacio de almacenamiento asignado para su cuenta de correo y aplicará los lineamientos establecidos por La Dirección de Tecnología de la Información para su administración.
- La Dirección Corporativa debe informar a la Dirección de TIC para creación y eliminación de cuentas de correo, así como del acceso a diferentes sistemas en los que tengan usuario corporativo.

POLÍTICAS DE APLICACIÓN POR PARTE DEL USUARIO

- Los usuarios deben reportar cualquier anomalía presentada en los equipos o impresoras, a través de los canales definidos por la Dirección de TIC. Bajo ninguna circunstancia el usuario debe manipular los equipos de cómputo ni sus archivos y software asociado. Esta actividad sólo la debe hacer el personal autorizado.
- Todos los documentos creados e información generada en los sistemas de información y bienes informáticos de la entidad son propiedad de TRANSMILENIO S.A., y por lo tanto se prohíbe borrarlos en el momento de retiro de la Entidad.
- Cuando el usuario termine su jornada laboral, previamente deberá finalizar todos los Procesos que esté desarrollando y apagar el equipo, esto con el fin de preservar la vida útil de los equipos.

POLÍTICAS SOBRE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICA Y ACCESO AL CENTRO DE DATOS

- El Centro de Datos dispondrá de piso de placas extraíbles a fin de permitir el manejo de cables de alimentación para los equipos, gabinetes, entre otros.
- El Centro de Datos dispondrá de soportes de techo, con el fin de soportar el cableado de red.
- El Centro de Datos contará con: Extintor, Sistema de Aire acondicionado, cableado bajo tierra o en conductos protegidos y no almacenará elementos combustibles.



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

- La Dirección de TIC deberá generar y actualizar los planos que contengan los recursos de tecnología que proveen los servicios de conectividad y otros. Estos deben incluir los inventarios y esquemas de las redes y equipos de conectividad asociados, así como los planos de cableado estructurado de la Entidad.
- Está prohibido intervenir sensores, redes, cableados, accesos, equipos, cámaras u otros dispositivos que no sean de directa relación con los trabajos que están programados y autorizados.
- Está prohibido dañar, modificar, adulterar, conectar y desconectar la infraestructura dispuesta en el Centro de datos, que pueda afectar el funcionamiento o servicios de la entidad.
- Las demás políticas de seguridad física consignadas en el Manual “*M-DT-001 Políticas Seguridad de Información*”

POLÍTICAS SOBRE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS

- La infraestructura tecnológica de la entidad deberá estar conectada a los puntos de corriente regulada, por lo cual a estas tomas no se deberán conectar otro tipo de aparatos eléctricos tales como aspiradoras, brilladoras, radios, cocinetas, entre otros.
- La Dirección de TIC es la encargada de planificar la renovación y/o actualización de la infraestructura tecnológica de la Entidad considerando tanto los requerimientos actuales, requerimientos futuros y tecnología disponible en el mercado.
- La Dirección de TIC es la responsable de establecer los lineamientos para el soporte y mantenimiento de los recursos tecnológicos de la Entidad.
- La Dirección de TIC mantendrá en coordinación con la Dirección Corporativa registro de todos los equipos propiedad de TRANSMILENIO S.A. y de los responsables de su uso.
- La Dirección de TIC es la responsable de la custodia y control de las licencias de software, así como de la solicitud de dada de baja de estas.
- Si se adquieren computadores de escritorio y portátiles con sistema operativo preinstalado de fábrica, dichas licencias no serán tenidas en cuenta en el inventario de activos intangibles, dado que estas licencias se encontrarán a nombre del fabricante.

POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE USUARIOS A NIVEL DE BASE DE DATOS Y APLICATIVOS

- La solicitud de creación, modificación, inactivación o retiro de cuentas de usuario debe realizarse a la Dirección de TIC, mediante la herramienta de mesa de servicio o el medio disponible para este fin, sea ésta por parte del Jefe Inmediato o por parte del Supervisor



POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

del contrato. Solicitud que debe realizarse cuando se presente cualquier novedad administrativa (ingreso, traslado, retiro, licencia y cambio de funciones de un servidor público y/o contratista).

La solicitud debe contener la siguiente información: nombre de la base de datos y/o aplicativo al que se accede, ambiente (desarrollo, pruebas, pre-producción, producción), privilegios que se le deben asignar al usuario (sobre objetos, del sistema, sobre roles) y tipo de autenticación.

- La configuración y administración de las cuentas de usuario de base de datos y/o aplicativos es responsabilidad del administrador de Base de Datos de la Entidad o del administrador de la aplicación, el cual debe llevar el registro de las cuentas de usuario por base de datos: datos del usuario, fecha de creación, fecha de actualización, fecha de eliminación, servidor público que realizó la solicitud.
- El uso de los privilegios dados a cada usuario puede ser auditado cuando se considere necesario o por solicitud explícita del responsable técnico y/o funcional del sistema de información y/o la aplicación correspondiente.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las presentes políticas de TIC se complementan con las consignadas en el Manual “M-DT-001 Políticas Seguridad de Información” de TRANSMILENIO S.A. el cual también es un documento anexo del PETI y se encuentra publicado en la página web de la Entidad y en la Intranet.

Estas políticas son divulgadas y entendidas por toda la Entidad, y son revisadas cada vez que sea necesario de modo que guarde coherencia con sus objetivos institucionales.

**Jerzon Carrillo Pinzón
DIRECTOR DE TIC**

**Felipe A. Ramírez Buitrago
GERENTE GENERAL**