



POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Versión 03

Fecha
7/01/2023

Elaboró: Ana Carolina Giraldo Serna

Aprobó: Andrés Felipe Arcila

1. DERECHOS DE AUTOR

Este documento se ha construido por **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.**, considerando las directrices establecidas por el Ministerio de las TIC en Colombia en su Guía No. 2 – Elaboración de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.

2. OBJETIVO

Definir el objetivo, dirección, principios y reglas básicas para la gestión de la seguridad de la información.

3. ALCANCE

Esta Política se aplica a todo el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y empelados de BPO Global Services.

4. RESPONSABILIDADES

- El comité de seguridad de la información es el responsable de asegurar que la seguridad de la información se gestiona adecuadamente en toda la empresa.
- Cada director de área y/o líder de proceso son responsables de garantizar que las personas que trabajan bajo su control protegen la información de acuerdo con las normas establecidas por la empresa.
- Cada miembro del personal tiene la responsabilidad de mantener la seguridad de información dentro de las actividades relacionadas con su trabajo.

5. POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La alta dirección de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.**, entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información, buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con terceros interesados (empleados, socios, clientes, proveedores, entre otros) en el desarrollo de las actividades de negocio, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión

de La Empresa.

BPO GLOBAL SERVICES S.A.S es una organización colombiana con presencia global, especializada en la tercerización de servicios de Externalización de Procesos de Negocios (BPO) y Contact Center, entregando soluciones a la medida, que se ajusten a las necesidades de nuestros aliados en la consecución, mantenimiento y recuperación de clientes; además buscamos ser reconocidos a nivel nacional e internacional como un aliado estratégico en la generación de valor, a través de soluciones a la medida, innovadoras y de calidad en la Externalización de Procesos de Negocios (BPO) y de Contact Center.

Por medio de la protección de la información, **BPOGS** busca la disminución del impacto generado por los riesgos identificados sobre sus activos, con objeto de mantener un nivel controlado de exposición que permita responder por la integridad, confidencialidad y la disponibilidad de la información acorde con las necesidades de los diferentes grupos de interés. Así, las medidas de seguridad se reevaluarán y actualizarán periódicamente con el fin de adecuar su eficacia a la constante evolución de los riesgos y los mecanismos de protección de la información, dando cumplimiento a la mejora continua.

6. REQUISITOS PARA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizar que los requisitos de seguridad sean una parte integral de los requisitos de seguridad del sistema de información, hace parte de este sistema: la infraestructura, la información del negocio, las aplicaciones.

Cada activo del SGSI debe tener un responsable asignado los cuales se encuentran identificados en la ***“Matriz de activos de información”***.

7. PRINCIPIOS BÁSICOS

Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los empleados.

Protegerá la información generada, procesada o resguardada por los procesos de negocio, su infraestructura tecnológica y activos del riesgo que se genera de los accesos otorgados a terceros (ej.: proveedores o clientes), o como resultado de un servicio interno en outsourcing.

Implementará control de acceso a la información, sistemas y recursos de red.

Todos los usuarios de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.**, que usan información mediante recursos tecnológicos, documentos físicos, visuales, o cualquier otro medio de información, se acogen a la presente política y por lo tanto se considera obligatorio el seguimiento de las buenas prácticas y normas definidas en este documento.

Todo contrato o convenio con terceros cuyo objeto implique compartir información de propiedad de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.** debe contemplar disposiciones para proteger la confidencialidad de la información, que incluya el compromiso de no divulgación y que establezca las condiciones de uso y manejo de ella, estas disposiciones se deben establecer dentro de las cláusulas contractuales o dentro de acuerdos de confidencialidad o transferencia de información firmado entre las partes.

8. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

BPO GLOBAL SERVICES S.A.S. es propietario de la información almacenada en los diferentes medios tecnológicos o cualquier otro medio de información como consecuencia de la actividad de sus usuarios.

Por lo anterior, dicha información no podrá ser utilizada para fines distintos al desarrollo del objeto de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.** ni podrá ser extraída, copiada en equipos que no sean de propiedad de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.**, comercializada, ni entregada a terceros sin que medie un contrato que la sujete a condiciones de confidencialidad acordes con la sensibilidad de la información que se entrega.

En caso de uso indebido o divulgación no autorizada de la información de propiedad de **BPO GLOBAL SERVICES S.A.S.**, se aplicarán las consecuencias establecidas en el reglamento interno de trabajo, en los contratos laborales, acuerdos de confidencialidad o en los contratos con los respectivos proveedores, clientes según sea el caso.

9. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

La política de seguridad de la información será comunicada a los empleados a través de correo electrónico y serán publicadas en la intranet de la empresa.

10. CONTROL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cada cambio relacionado a la seguridad requiere de un control, se debe establecer una lista de controles para esos activos (aplicaciones o proceso), debe hacerse de forma tangible.

11. SEGUIMIENTO

Este documento de políticas deberá ser revisado al menos una vez al año por el comité de seguridad de la información, o cuando las condiciones del negocio o la operación cambien y requieran que las políticas sean revisadas y ajustadas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de La Empresa.

12. CUMPLIMIENTO

El incumplimiento o cualquier violación de la presente política de seguridad de la información puede resultar en la toma de las acciones disciplinarias correspondientes de acuerdo con el proceso interno de BPO Global Services S.A.S. Es responsabilidad de todos los empleados de BPO Global Services S.A.S. notificar al responsable de seguridad de la información o al jefe inmediato cualquier evento o situación que pudiera suponer el incumplimiento de alguna de las directrices definidas por la presente política.

13. TABLA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

| Versión | Responsable | Descripción | Fecha aaaa/mm/dd |
|---------|--------------------------------------|---|------------------|
| V1 | Líder de Seguridad de la información | Creación del documento | 2022/04/04 |
| V2 | Líder de Seguridad de la información | Se añade nota de cumplimiento al final, para todas las Políticas del SGSI. Se eliminan los objetivos y se trasladan a la plataforma estratégica. | 2022/08/17 |
| V3 | Lider de seguridad de la información | Se agrega el apartado de mejora continua. Se modifican las responsabilidades, ya que estaban enfocadas solo en temas de continuidad de negocio. | 2023/01/06 |