POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Código: POL-SI-001 | Versión: 1.1 | Primera emisión: 2020 | Revisión documental: 2026

1. Objetivo

Establecer los principios y lineamientos para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información propia y de la información que TELEDISCA recibe, trata o administra para sus clientes.

2. Alcance

Esta política aplica a colaboradores, contratistas y terceros que, por razón de sus funciones o servicios, accedan a información, cuentas, equipos, aplicaciones o plataformas vinculadas con las actividades de TELEDISCA S.A.S. BIC.

3. Principios de seguridad

- Confidencialidad: la información será consultada únicamente por personas autorizadas y para fines relacionados con sus funciones.
- Integridad: se procurará prevenir la alteración, destrucción o modificación no autorizada de la información.
- Disponibilidad: la información y los servicios se conservarán y recuperarán de acuerdo con las capacidades de la infraestructura y los compromisos aplicables.
- Mínimo privilegio: los permisos de acceso se limitarán a lo necesario para desarrollar cada función.
- Trazabilidad: se procurará identificar a los usuarios y conservar registros de actividad cuando las plataformas utilizadas lo permitan.

4. Gobierno y responsabilidades

La Gerencia General establece los lineamientos de esta política y supervisa su aplicación. TELEDISCA administra los usuarios y permisos de las plataformas bajo su control, coordina los respaldos que realiza y atiende directamente los incidentes operativos que se reporten.

Un proveedor externo interviene en actividades de desarrollo, actualización y modificación de MELIVerso. Su participación no implica, por sí sola, que dicho proveedor preste el servicio de alojamiento de la plataforma ni que administre integralmente la infraestructura.

5. Gestión de accesos

- Se utilizan usuarios individuales en las plataformas en las que esta funcionalidad está disponible.
- Los permisos son administrados por TELEDISCA de acuerdo con las funciones y necesidades de acceso.
- Las credenciales son personales y no deben compartirse.
- Los accesos deben revisarse y ajustarse cuando cambien las funciones o finalice la relación laboral o contractual.
- La autenticación multifactor y los registros de acceso se utilizarán cuando estén disponibles y habilitados en cada servicio.

6. Copias de seguridad y conservación

TELEDISCA realiza actividades de respaldo mediante procedimientos automáticos y manuales. Para las grabaciones telefónicas de la operación, asociadas al sistema identificado como ISSABEL-2.0, se cuenta con un respaldo mensual, realizado el último día hábil de cada mes, con un periodo de conservación informado de cinco (5) años.

El almacenamiento de estos respaldos se realiza en infraestructura de DigitalOcean, ubicada en la región SFO2 (San Francisco, California, Estados Unidos). Esta ubicación corresponde exclusivamente al almacenamiento de los respaldos de grabaciones telefónicas.

La información gestionada por la plataforma del agente de inteligencia artificial no está comprendida en el esquema de respaldo de grabaciones telefónicas descrito anteriormente. La existencia y, en su caso, la frecuencia de los respaldos, así como su periodo de retención, ubicación y mecanismos de recuperación, deberán confirmarse técnicamente con el proveedor antes de establecerlos como controles garantizados.

7. Protección técnica de la información

TELEDISCA aplica controles de acceso y administración de permisos en las plataformas bajo su control. La configuración de cifrado en reposo de las grabaciones telefónicas almacenadas en la infraestructura de respaldo de DigitalOcean no se encuentra acreditada a la fecha de esta versión; por tanto, este documento no declara que dichas grabaciones cuenten con cifrado en reposo.

La transmisión de información, el cifrado de archivos, la gestión de claves, la autenticación multifactor, los registros técnicos, la actualización de sistemas y otros controles se aplicarán de

acuerdo con las capacidades de cada plataforma, los servicios contratados y las verificaciones técnicas disponibles. No se entenderá que un control está implementado por el solo hecho de estar contemplado en esta política.

8. Gestión de incidentes

TELEDISCA coordina la identificación, registro, evaluación, atención y seguimiento de incidentes que afecten la operación, los servicios o la información bajo su administración. Cuando la solución requiera intervención de un proveedor, se realizará el escalamiento correspondiente y se conservará la trazabilidad disponible.

Los incidentes que puedan afectar información o servicios de un cliente se comunicarán de acuerdo con las obligaciones contractuales y los tiempos que se establezcan con dicho cliente.

9. Proveedores y desarrollo

La participación de terceros en actividades de desarrollo, mantenimiento o tratamiento de información deberá limitarse al alcance del servicio contratado. TELEDISCA procurará que los terceros conozcan sus obligaciones de confidencialidad y protección de la información, y que los accesos otorgados sean los necesarios para la actividad autorizada.

10. Protección de datos personales

La Política para la Protección y Tratamiento de los Datos Personales de TELEDISCA es un documento independiente y complementario. Esta política de seguridad no la sustituye.

11. Canales de mensajería

La cuenta de WhatsApp Business utilizada por TELEDISCA ha sido reportada como validada por Meta. No se declara que cuente con insignia pública de verificación.

12. Revisión y aprobación

La Gerencia General revisará esta política cuando existan cambios relevantes en los servicios, la infraestructura, los riesgos o las obligaciones contractuales, y procurará realizar una revisión periódica.

La referencia a ISO/IEC 27001:2022 puede utilizarse como marco de buenas prácticas. Este documento no constituye certificación ISO/IEC 27001 ni acredita por sí solo la implementación o auditoría de un sistema de gestión certificado.

Control	Responsable
Aprobación institucional	Gerencia General
Aplicación operativa	Responsables de cada proceso y plataforma
Revisión	Gerencia General

APROBACIÓN INSTITUCIONAL

Responsable de aprobación: Carolina Sastoque Londoño

Cargo: Gerencia General – TELEDISCA S.A.S. BIC

Fecha de aprobación de la versión 1.1: Enero de 2026