



Política y Protocolo de Seguridad de la Información y de la Red

Marco básico de gestión de seguridad para proteger la operación, la información y la infraestructura tecnológica de PLEXTEL COMUNICACIONES SAS.

Objetivos

- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información de usuarios y de la operación.
- Reducir riesgos de acceso no autorizado, malware, pérdida de información, indisponibilidad, fraude, abuso y alteración de configuraciones.

Controles mínimos

- Cuentas individuales para personal autorizado; principio de mínimo privilegio; contraseñas robustas y autenticación multifactor donde sea posible.
- Actualización periódica de WordPress, plugins, equipos de red y sistemas críticos; copias de seguridad verificables; inventario de activos; registro de cambios; y protección de accesos administrativos.
- Separación razonable de funciones para tareas sensibles, especialmente facturación, cartera, administración del sitio y acceso a infraestructura.

Gestión de incidentes

- Identificar, contener, analizar, erradicar y recuperar ante incidentes. Conservar registros técnicos y administrativos del evento.
- Evaluar si el incidente compromete datos personales y aplicar el procedimiento de notificación o gestión que corresponda conforme a la ley y las instrucciones de la autoridad competente.

Continuidad

- Mantener procedimientos de respaldo, restauración y contactos de escalamiento para fallas relevantes de la red o plataformas de atención.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.