

GLOSARIO



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PÚBLICOS AAA
LA BELLEZANA**

Estimado Usuario

El Glosario de la Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado La Bellezana, es una herramienta que recopila los términos básicos a nivel general, utilizados por la Empresa de Servicios Públicos del Municipio la Belleza, Santander.

Se ha diseñado el Glosario de manera tal que facilite su ubicación de la conceptualización alfabéticamente. Las definiciones se exponen claramente al usuario.

GLOSARIO GENERAL

Activo	En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, soportes, edificios, personas...) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000)
Accesibilidad	Capacidad de acceder al significado o al propósito esencial y auténtico de un objeto digital
Activo de Información	En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal
Análisis de Riesgo	Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. (ISO/IEC 27000)
Archivamiento Digital	Conjunto de acciones encaminadas a identificar, capturar, clasificar, preservar, recuperar, visualizar y dar acceso a los documentos con propósitos informáticos o históricos, durante el tiempo requerido para cumplir las obligaciones legales
Autenticidad	Garantía del carácter genuino y fidedigno de ciertos materiales digitales, es decir, de que son lo que se afirma de ellos, ya sea objeto original o copia fiable de una original

Certificados Digitales	Los certificados digitales se conocen como una parte de la información que se asocia a un mecanismo para acreditar la validez de un documento perteneciente a un autor (autenticación), verificar que no ha sido manipulado ni modificado (integridad), al igual que impide que el autor niegue su autoría (no repudio) mediante validación de la clave pública del autor, quedando de esta manera vinculado al documento de la firma
Compresión	Reducción de la cantidad de los datos necesarios para almacenar, transmitir y representar un objeto digital
Confiableza de la Información	Se hace referencia a la información generada adecuadamente para sustentar la toma de decisiones y ejecución de las misiones y funciones
Conservación Documental	Conjunto de medidas de conservación preventiva y conservación – restauración adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos análogos del archivo
Control	Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido
Conversión	Proceso de cambio de un documento de un formato a otro mientras se mantienen características de los mismos
Datos Personales Públicos	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Decreto 1377 de 2013, art 3)

Datos Personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012, art 3)
Declaración de aplicabilidad	Documento que enumera los controles aplicados por el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información –SGSI, de la organización tras el resultado de los procesos de evaluación y tratamiento de riesgos y su justificación, así como la justificación de las exclusiones de controles del anexo A de ISO 27001.(ISO/IEC 27000).
Derecho de Petición	Cualquier comunicación escrita o verbal que presente el usuario ante la Cooperativa
Derechos	Facultades o poderes legales que se tienen o ejercen con respecto a los materiales digitales, como son los derechos de autor, la privacidad, la confidencialidad y las restricciones nacionales o corporativas impuestas por motivos de seguridad
Diagnostico Institucional	Comprende la recopilación y análisis de información relevante sobre el estado actual de la entidad territorial
Documento Electrónico	Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares
Documento Electrónico de Archivo	Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada y comunicada por medios electrónicos, durante todo su ciclo de vida, producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones que tiene valor administrativo, fiscal, legal o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
Documento Digital	Información representada por medio de valores numéricos diferenciados, numéricos o discontinuos, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos

Empresa de Servicios Públicos Administración Pública Cooperativa AAA Quien lleva el servicio público a la vivienda, oficina o local comercial para satisfacer las necesidades de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del usuario

Factura de Servicios Públicos Cuenta que recibe el usuario, a causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos

Firma Electrónica Métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas que permite identificar, a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable, y apropiado respecto de los fines para los cuales se utiliza la firma atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente

Firma digital Datos que cuando se adjuntan a un documento digital permiten identificar la autenticidad e integridad

Formato de Archivo Codificación de un tipo de archivo que se puede obtener o interpretar de manera consistente, significativa y esperada, a través de la intervención de un software o hardware particular que ha sido diseñado para manipular este formato

Gestión Administrativa La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Gestión Financiera La gestión financiera es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una entidad

HTML – Lenguaje de marcado de hipertexto Empleado para crear páginas de la malla mundial que incluye marcadores para formatear los textos e insertar objetos e hiperenlaces

Información Clasificada	Pública	Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014, art 6).
Información Reservada Legalidad	Pública	Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014, art 6)
Ley de Habeas Data		Referido al cumplimiento de las leyes y normatividad a las que está sujeta la entidad Se refiere a la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública		Se refiere a la Ley Estatutaria 1712 de 2014.
Mantenimiento		Proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones de los procesos asignados
Marcas de agua digitales		Corresponde a datos incrustados en documentos electrónicos tales como fotografías, películas, audios, y otros contenidos digitales y constituyen un medio seguro para certificar el origen, propiedad y autenticidad de los activos digitales
Mecanismos de protección de datos personales		Lo constituyen las distintas alternativas con que cuentan las entidades destinatarias para ofrecer protección

Multiusuarios	usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente, o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan por presentar en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio
No Repudio	Se refiere a evitar que una entidad que halla enviado o recibido información se queje ante terceros que no la envió o recibió
Petición de documentación	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad
Petición de consultas	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la Entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución
Petición de información	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad
Privacidad	Derecho que tienen todos los titulares de la información en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o esté en poder de la entidad en el marco de las funciones que a ella le compete realizar y que generan en las entidades destinatarias del Manual de GEL la correlativa obligación de proteger dicha información en observancia del marco legal vigente

Protección a la Duplicidad Queja	Consiste en asegurar que la información suministrada sea proporcionada más de una vez, a menos que sea justificada, de la misma forma debe ser suministrada con la debida protección en archivo digital, evitando que se grabe una transacción para posterior reproducir con el objeto de simular múltiples peticiones y posiblemente con alteraciones en el mismo.
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad
Recurso de apelación	Escrito que se presenta conjuntamente con el recurso de reposición (en el mismo documento y se radica ante la prestadora), con el fin de que la cooperativa estudie y analice las decisiones tomadas por la prestadora
Recurso de queja	Escrito que presenta el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que estudie si debe o no concederse el recurso de apelación, que fue negado o rechazado por la prestadora. Se debe anexar copia de la comunicación en la cual la prestadora niega o rechaza el recurso de apelación
Recurso de reposición	Escrito que radica un usuario ante la prestadora de un servicio público domiciliario, para que aclare, modifique, adicione o revoque una decisión
Saneamiento básico	Actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo

Servicio domiciliario alcantarillado	público de	Recolección municipal de residuos líquidos, por medio de tuberías y conductos
Servicio público domiciliario de acueducto		Distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición
Servicio público domiciliario de aseo		Recolección municipal de residuos sólidos Cuando el prestador de servicios públicos domiciliarios no da respuesta oportuna o de fondo a las peticiones de un usuario; no las atiende en su totalidad o notifica indebidamente las respuestas, se configura el Silencio Administrativo Positivo, lo cual obliga al prestador a reconocer positivamente lo que solicitó el usuario
Silencio Positivo	Administrativo	
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI		Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua. (ISO/IEC 27000).
Subsidio		Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio, y el costo real de éste, cuando el valor pagado es menor que el del costo
Suficiencia Financiera		Principio que se predica de la actividad financiera de todas las administraciones públicas. El principio de la suficiencia financiera de los entes territoriales exige que dichos entes disfruten de la plena disposición de los medios financieros precisos para poder ejercer, sin condicionamientos indebidos y en toda su extensión, las funciones que legalmente les han sido encomendadas; es decir, para posibilitar y garantizar el ejercicio de la autonomía constitucionalmente reconocida en los arts. 137 y 156 CE

Superintendencia de Servicios Domiciliarios, Superservicios **de Públicos SSPD,** Organismo de carácter técnico, creado por la Constitución de 1991, que por delegación del presidente de la República de Colombia, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

Usuario Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un Servicio Público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor

