

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 1 de 15

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
1.	POLÍTICA	2
1.1.	CICLO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TIC's	2
1.1.1.	INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS)	2
1.1.2.	INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	4
1.1.3.	SOBRE LAS IMPRESORAS	6
1.1.4.	ACCESO AL INTERNET	7
1.1.5.	ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE USUARIO	8
1.1.6.	SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO	9
1.1.7.	SOPORTE TÉCNICO – IMPLEMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA.....	11
1.1.8.	CONTROL DE ACCESO ÁREAS CRÍTICAS	12
1.1.9.	CÓDIGO FUENTE	12
2.	OBJETIVO	12
3.	ALCANCE	13
4.	DEFINICIONES	13
5.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	14
6.	REFERENCIAS	14
7.	VIGENCIA	14
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	15

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 2 de 15

1. INTRODUCCIÓN

COSMITET LTDA., por medio del presente documento establece los lineamientos estándar que deben ser tenidos en cuenta para el adecuado uso de los servicios que desde el área gestión de las TIC's se prestan, contribuyendo con su eficiencia a optimizar los sistemas internos orientándolos a la calidad en la gestión, asegurando la información; así como la interacción entre las partes interesadas, tanto interna como externamente y que hacen uso de la plataforma tecnológica de COSMITET LTDA. Estableciendo además el alcance y responsabilidad de los diferentes actores que participan en la ejecución de los lineamientos en este documento definidos, garantizando se realicen de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, bajo un marco de respeto de los principios éticos y normativos existentes y vigentes.

El contenido de esta política ha sido revisado y aprobado, atendiendo a las normas tanto internas como externas, abarcando las disposiciones legales vigentes que rigen en Colombia aplicables a este contexto; asegurando que no se vulnere a COSMITET LTDA. y/o los usuarios de estos.

1. POLÍTICA

1.1. CICLO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TIC's

1.1.1. INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS, DISPOSITIVOS, APARATOS)

Este ítem hace referencia al alcance, responsables y actividades que conforman la gestión de los servicios tecnológicos inherentes al hardware.

1.1.1.1. Responsabilidades del área de gestión de las TIC's

La responsabilidad del área de Gestión de las TIC's ante la adquisición, instalación, mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, dispositivos y aparatos de la organización, son las siguientes:

- a) Vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware perteneciente a la empresa.
- b) Realizar los requerimientos siendo el área de gestión de las TIC's la única responsable de los activos tecnológicos que hayan sido proyectados y autorizados según las necesidades que se presenten en cada área y/o sede de trabajo donde opere la empresa.
- c) Determinar la vida útil de los equipos tecnológicos, con la finalidad de optimizar su uso.
- d) Participar en las requisiciones de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos tecnológicos como parte integrante o complementaria de otros.
- e) Confirmar que los equipos tecnológicos cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra.
- f) Realizar el mantenimiento técnico preventivo de todos los equipos tecnológicos de COSMITET LTDA.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.



- g) Garantizar que los equipos atendidos por terceros sean entregados en condiciones adecuadas y en buen estado.
- h) Instalar los equipos tecnológicos, requeridos y autorizados para ser utilizados por los usuarios al interior de la empresa, previa validación del cumplimiento de los estándares legales y/o corporativos que apliquen y se encuentren vigentes.
- i) Evaluar el área física donde se instalará un nuevo equipo tecnológico, confirmando que el área tenga las condiciones óptimas para la instalación de este.
- j) Garantizar que los equipos tecnológicos tengan conexión al cableado estructurado, hasta donde sea posible técnicamente.
- k) Instruir sobre el uso y manejo adecuado de los equipos entregados a cada usuario de los servicios tecnológicos.

1.1.1.2. Responsabilidades y/o Restricciones de uso de los equipos por parte de los usuarios

Los recursos tecnológicos asignados a los usuarios deben usarse adecuadamente, y por lo tanto estos adquieren una responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- a) Los equipos tecnológicos asignados a cada usuario son para uso exclusivo de las actividades y/o tareas correspondientes a su función y/o cargo de acuerdo con lo estipulado en su manual de funciones y/o contrato laboral.
- b) Se prohíbe el uso de equipos tecnológicos personales como: computadores portátiles, tabletas, y/o cualquier otro dispositivo tecnológico no autorizado y/o suministrado por la empresa, para la ejecución de las actividades y/o funciones del usuario.
- c) Su omisión será reportada al área de gestión del talento humano para ser investigada y sancionada en el caso que aplique conforme a lo establecido al Reglamento interno de trabajo de COSMITET LTDA. y su procedimiento disciplinario.
- d) Se prohíbe solicitar al área de gestión TIC's la reparación de equipos tecnológicos personales.
- e) Toda vez que se requiera un equipo tecnológico, se debe solicitar al área de gestión TIC's una validación de los equipos requeridos para evaluar la necesidad.
- f) Se prohíbe a los usuarios de equipos tecnológicos asignados para su uso corporativo, intervenirlos, desarmarlos o realizar cualquier acción de reparación de estos aun cuando considere contar con las competencias para hacerlo.
- g) Queda prohibido la reubicación de equipos sin la autorización del área de TIC's.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 4 de 15

- h) Es responsabilidad de los usuarios reportar inmediatamente al área de TIC's el mal funcionamiento de ellos equipos cuando se detectan o presenten fallas, con el mayor detalle posible.
- i) Bajo condiciones de emergencia o de situaciones de urgencia manifiesta, el acceso a las áreas de servicio crítico estará sujeto a las que especifiquen las autoridades superiores de la institución.

1.1.2. INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE

El área de gestión de las TIC's es responsable al interior de COSMITET LTDA. de la instalación, actualización y modificación del software y los programas de computadora utilizados por sus usuarios para el ejercicio de su función. El software utilizado y adquirido por COSMITET LTDA. debe ser compatible con la tecnología disponible en la empresa, para que pueda ser utilizado sin que se generen conflictos.

1.1.2.1. Responsabilidad del área de gestión de las TIC's

- a) Llevar inventario del software y programas instalados en los equipos tecnológicos de COSMITET LTDA., con la finalidad de llevar un control de estos.
- b) Velar porque todo el software instalado en los equipos tecnológicos de COSMITET LTDA., este legalmente licenciado.
- c) Custodiar y almacenar todos los programas informáticos de COSMITET LTDA.
- d) Definir y crear subcarpetas de almacenamiento en la nube para cada una de las áreas a fin de que cuenten con un espacio de almacenamiento virtual de la información relevante y que se requiera tener disponible en cualquier espacio/tiempo.
- e) Instruir sobre el uso y manejo adecuado de los programas y/o softwares instalados en los equipos tecnológicos pertenecientes a COSMITET LTDA.
- f) Instalar los programas y/o aplicativos requeridos y autorizados para ser utilizados por los usuarios de COSMITET LTDA., en el ejercicio de su función y/o cargo.
- g) Velar porque el software adquirido incluya información de instalación y mantenimiento, para facilitar la labor del personal de soporte técnico.
- h) Solicitar a los proveedores, el entrenamiento en el uso del software especializado.
- i) Evaluar todas las modificaciones propuestas al software vigente, tomando en cuenta el buen funcionamiento y costo en beneficio de COSMITET LTDA.
- j) Modificar o instalar el software y/o programas requeridos, necesarios y autorizados a los equipos tecnológicos, que busquen mejorar los procesos automatizados de COSMITET LTDA.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 5 de 15

1.1.2.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

El software previamente instalado o que deba instalarse en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- a) Se prohíbe instalar y/o descargar juegos, videos, música, aplicaciones y/o software de cualquier tipo desde las páginas Internet a las cuales tiene acceso.
- b) Se prohíbe conservar en los discos de almacenamiento de red de archivos que no tengan o guarden relación con las actividades y/o funciones que se ejerzan para COSMITET LTDA. Tales como:
 - MP3 (u otro formato de música)
 - EXE (archivos ejecutables)
 - MSI (archivos de instalación)
 - JPG; JPEG, GIF, BMP, PNG, ETC (imágenes)
 - INI (Archivos de configuración de instalación)
 - ISO (imágenes de discos ópticos, sistemas o medios de instalación)
- c) Se prohíbe desinstalar el Antivirus del equipo tecnológico asignado al usuario.
- d) Se prohíbe instalar cualquier tipo de software o programas NO LICENCIADOS (Microsoft Office) o "piratas".
- e) Se debe informar inmediatamente al área de gestión de las TIC's, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo tecnológico asignado, mediante solicitud radicada en la herramienta de ayuda dispuesta para tal fin en COSMITET LTDA.
- f) Es responsabilidad de los jefes de proceso informar al área de gestión de las TIC's, la relación de sus colaboradores a cargo que se encuentren autorizados para sacar los equipos tecnológicos asignados para su uso, fuera de las instalaciones de COSMITET LTDA., en el evento en que así ocurra o se requiera, realizando el debido tramite con activos fijos.
- g) Es responsabilidad de cada líder de proceso a quien se le haya asignado subcarpeta de almacenamiento en la nube, la correcta y adecuada administración de esta; garantizando que la información almacenada cumpla con las condiciones de relevancia e importancia para su conservación; así como la realización de su almacenamiento en la periodicidad que considere necesario, a fin de garantizar que esta permanezca actualizada según su necesidad.
- h) Si en la carpeta de almacenamiento en la nube, el líder de proceso ha creado subcarpetas para el uso de su personal a cargo, es su responsabilidad garantizar que ellos cumplan con los lineamientos descritos en el literal "g" de este numeral.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
 las demás copias serán consideradas no controladas.
 Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 6 de 15

1.1.3. SOBRE LAS IMPRESORAS

Son las impresoras, recurso importante que forma parte del inventario de los equipos tecnológicos perteneciente a COSMITET LTDA.; las cuales facilitan el uso de documentos físicos requeridos dentro de las distintas actividades que garantizan el normal funcionamiento de la empresa.

Sin embargo, es necesario establecer dentro de esta política un aparte único que determine lineamientos claros para su correcto uso de la siguiente manera:

1.1.3.1. Generalidades

- a) Las impresoras a color son de uso restringido y solo serán utilizadas para imprimir documentos que exclusivamente requieran esta condición.
- b) La dotación de impresoras es para uso en red por multiusuarios.
- c) Cada Líder de proceso/área o sede es responsable de garantizar el inventario de insumos requeridos para el uso de impresoras. Es de su responsabilidad el realizar el debido requerimiento mediante el procedimiento de compras establecido en COSMITET LTDA. el mantener inventario de insumos, realizar los requerimientos de Tóner, cartuchos, tintas y papel, asegurando el adecuado consumo de estos. Esta función no puede ser delegada al personal de gestión de las TIC's en ningún área y/o sede.

1.1.3.2. Responsabilidad del área de gestión TIC

- a) Monitorear el uso de las impresoras de red.

1.1.3.3. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Se prohíbe el uso de las impresoras pertenecientes a COSMITET LTDA. para imprimir documentos personales, o de terceras personas.
- b) Los usuarios deben triturar y eliminar adecuadamente los documentos impresos en borrador que contengan información considerada confidencial y/o que vulnere la ley de protección de datos personales poniendo en riesgo a la empresa.
- c) Los documentos caracterizados como "pruebas" y/o "borradores" serán impresos en modo borrador o estándar bajo el mandato de economía de tinta, según la especificación que tenga la impresora.
- d) Reutilizar las hojas de impresión de "borrador" garantizando que no tengan ganchos de cosedora y/o no este deteriorado para evitar atascos y daños a las impresoras, siempre y cuando no estén catalogadas como "información confidencial", caso en el cual realizar lo establecido en el punto "c" de este numeral.
- e) Es responsabilidad de los líderes de proceso, áreas y/o sede garantizar y mantener un buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.
- f) El acceso a las impresoras en red fuera de horario de trabajo es exclusivamente para los líderes de área y el personal autorizado por ellos. Adquiriendo los primeros la responsabilidad por el adecuado y correcto uso.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 7 de 15

- g) Informar al área de gestión de las TIC's el personal de su área que puede tener acceso a las impresoras de red como a las impresoras disponibles en las diferentes áreas y/o sedes de COSMITET LTDA.
- h) Es responsabilidad de los líderes de proceso, áreas y/o sede el realizar campaña de concientización sobre el correcto y adecuado uso de las impresoras.
- i) Reportar oportunamente al área de TIC's, el mal funcionamiento de ellos dispositivos de impresión cuando estos se presenten.

1.1.4. ACCESO AL INTERNET

El Internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es importante lograr un uso equitativo y eficiente del mismo, por tanto, el área de Gestión de las TIC's vela porque se cumplan los siguientes lineamientos:

1.1.4.1. Responsabilidad del área de gestión de las TIC's

- a) Coordinar con los líderes de área, las páginas de Internet a las que puede tener acceso el personal bajo su cargo, bloqueando aquellas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones.
- b) Monitorear el acceso a las páginas de internet autorizadas por parte del personal que cuenta con ese permiso para validar que no esté siendo utilizado para los fines corporativos diferentes a los estipulados. En evidencia de ello, se informará al Líder de proceso para que en su conocimiento tome las medidas pertinentes con su personal a cargo.
- c) Cuando los eventos sean recurrentes serán notificados adicionalmente al área de gestión del talento humano para que valide la viabilidad de iniciar una investigación de orden disciplinario, según los lineamientos del reglamento interno de trabajo.

1.1.4.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Se prohíbe la transmisión y/o, descarga de material obsceno o pornográfico, que contenga amenazas o cualquier tipo de información que atente contra la moral o las buenas costumbres.
- b) Se prohíbe el uso indebido o abusivo de los permisos de acceso a ciertas páginas de internet y redes sociales que le han sido otorgados para fines meramente corporativos asociados a su función dentro de COSMITET LTDA.
- c) Toda actividad realizada con el servicio de navegación en internet es de única responsabilidad del usuario.
- d) No se permite el uso, distribución o programación de cualquier programa, script o comando diseñado para interferir con el uso, funcionalidad o conectividad de cualquier usuario, host o sistema ; a través de cualquiera de las redes o sistemas de comunicación de la empresa.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 8 de 15

- e) Se prohíbe hacer uso del servicio de manera tal que constituya una molestia, abuso, o amenaza o que de cualquier forma atente contra la integridad de los usuarios del servicio de internet.

1.1.5. ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE USUARIO

Con el fin de acceder a la red, los aplicativos, correo electrónico corporativo, software y equipos tecnológicos pertenecientes a COSMITET LTDA., toda vez que ingrese un trabajador nuevo a COSMITET LTDA., o un proveedor o tercero y que en el ejercicio de su labor requiera acceder a los mismos, debe solicitar la creación de un código de usuario.

Es importante resaltar que de acuerdo con las políticas establecidas por COSMITET LTDA., el uso de los códigos de usuario es personal e intransferible y su uso indebido evidenciado será objeto de investigación y sanción disciplinaria de acuerdo con lo establecido por el Reglamento Interno de Trabajo de COSMITET LTDA.

1.1.5.1. Responsabilidad del área de gestión de las TIC's

- a) Recibir las solicitudes de creación o modificación de códigos de usuario remitidas por el proceso de gestión del talento humano.
- b) Una vez validada la solicitud y verificar que cumple con los requisitos mínimos requeridos se procede a crear el código de usuario por área con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red de COSMITET LTDA.
- c) Velar por que los datos de los códigos de usuario queden creados de acuerdo con el área a la que pertenece o donde realizará su labor.
- d) Monitorear toda anomalía detectada en la aprobación de creación o modificación de códigos de usuario en el área de gestión de las TIC's.
- e) Los códigos de usuario de empleados ausentes por disfrute de vacaciones o incapacidades médicas serán inactivados de los aplicativos de COSMITET LTDA., de acuerdo con la solicitud remitida por el área de gestión del talento humano.
- f) Deshabilitar los códigos de usuario de los empleados y/o terceros que hayan finalizado su contrato de trabajo de forma definitiva, de acuerdo con la solicitud remitida por el área de gestión del talento humano, con base en el procedimiento establecido.
- g) Suspender el código de usuario a la red a todo empleado que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informar al superior inmediato de dicha suspensión.

1.1.5.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Ningún usuario podrá solicitar directamente al área de Gestión TIC's la creación de un código de usuario de acceso a la red de COSMITET LTDA., en todo caso debe cumplir con el procedimiento establecido a través del área de gestión del talento humano.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 9 de 15

- b) Es responsabilidad de los usuarios con código de usuario asignado, garantizar el cierre la sesión en la red, de manera correcta diariamente al finalizar su jornada laboral. Y cada vez que se retire de su puesto de trabajo.
- c) Garantizar el adecuado uso del código de usuario asignado, para lo cual está prohibido, compartirlo, facilitarlo, transferirlo o permitir el acceso de otro trabajador y/o tercero ajeno a COSMITET LTDA. a la sesión abierta por el directamente, en el equipo tecnológico asignado para su uso o en cualquier otro. El préstamo del usuario se considera una falta grave por el Reglamento Interno de Trabajo y la Política de Seguridad de Datos que conlleva a sanciones.
- d) Para los cambios de contraseña por olvido o bloqueo se solicitarán mediante la aplicación mesa de ayuda.

1.1.6. SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO

COSMITET LTDA., cuenta con un dominio privado dentro del cual se ha creado un directorio de direcciones electrónicas de carácter corporativo cuya finalidad es facilitar la comunicación al interior de la empresa entre las distintas áreas, instancias y sedes de forma transversal, en sentido vertical y horizontal dependiendo del nivel y alcance de la comunicación a socializar. En ese sentido es indispensable establecer lineamientos claros con el fin de garantizar el correcto uso de este, y asegurar un mejor aprovechamiento del correo como una herramienta de trabajo que provee COSMITET LTDA. para beneficio de sus trabajadores y adicionalmente darle un carácter de formalidad a las comunicaciones que se dirigen a antes del entorno externo, en el ejercicio de la función corporativa.

1.1.6.1. Generalidades del uso del correo electrónico

- a) Cada usuario que en el ejercicio de su función al interior de COSMITET LTDA. deba crear, administrar y establecer comunicaciones escritas con otras áreas, sedes e instancias incluso de forma externa en representación de la empresa debe contar con una cuenta de correo electrónico corporativo, por lo tanto, se deben conservar criterios de racionalidad, respeto, responsabilidad, integridad y seguridad de la información.
- b) Todo correo de procedencia desconocida, correo basura, SPAM, correo no deseado, etc. que sea recibido en los buzones de correo electrónico corporativos de COSMITET LTDA., debe ser eliminado inmediatamente y reportado al área de Gestión de las TIC's mediante solicitud radicada en la herramienta de ayuda con el fin de evitar posibles infecciones por código malicioso o virus.
- c) Según lo establecido en la Ley 524 de 1999, los mensajes de correo electrónico revisten la misma fuerza probatoria que tienen los documentos físicos.
- d) El correo electrónico institucional es una herramienta de trabajo, de uso exclusivamente laboral y, por tanto, la información contenida en estos es de propiedad de COSMITET LTDA.
- e) Todos los usuarios del correo institucional deben unificar la firma del correo electrónico implementando el modelo establecido.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 10 de 15

- f) El incumplimiento de las medidas definidas en la presente política de uso adecuado del correo corporativo da lugar a la aplicación de las medidas administrativas, disciplinarias o legales a que haya lugar.
- g) La información cruzada por medio de los correos electrónicos corporativos es considerada como confidencial, de uso exclusivo para los fines corporativos relacionados y salvaguardada por los lineamientos de la ley de protección de datos personales.

1.1.6.2. Responsabilidad del área de gestión de las TIC's

- a) Crear, mantener y administrar las cuentas de correo electrónico corporativo.
- b) Atender las solicitudes de backups de las cuentas de correo electrónico corporativo realizadas por los usuarios.
- c) Garantizar el acceso al correo electrónico desde cualquier dispositivo con acceso a internet o red corporativa.
- d) Monitorear el adecuado y correcto uso de las cuentas de correo electrónico corporativo y reportar cualquier uso indebido.
- e) La recurrencia ante la anterior novedad será reportada al área de gestión del talento humano para que valide la pertinencia de iniciar una investigación disciplinaria en caso de que aplique.

1.1.6.3. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Se prohíbe con fines corporativos la creación y uso cuentas y direcciones de correo electrónico en plataformas públicas (Gmail, Outlook, iCloud, entre otras).
- b) La capacidad de almacenamiento en las cuentas de correo electrónico corporativo es LIMITADA, por lo tanto, es responsabilidad de cada usuario el mantener una adecuada administración de la información cruzada por medio de ellos y que considere relevante, salvaguardándola adecuadamente.
- c) Las cuentas de correo electrónico corporativo son de uso personal e intransferible, la información remitida a través de este medio se entiende como enviada por el titular de este.
- d) Se prohíbe el uso de la dirección de la cuenta de correo electrónico para establecer comunicaciones de orden personal, por lo tanto, debe abstenerse de citarlo en hojas de vida, transacciones comerciales, entre otros, considerados NO CORPORATIVOS o inherentes a la función para la cual fue creado.
- e) Dada la aplicabilidad y uso de algunas cuentas de correo electrónico en COSMITET LTDA., se cuenta con unas direcciones de uso compartido, las cuales son utilizadas por varias personas, es por ello por lo que en cada comunicación enviada o respondida debe constar la firma de quien en su momento hace uso de la cuenta, es responsabilidad del líder de proceso controlar el uso y seguridad de este.
- f) Se prohíbe el envío de correos SIN FIRMA, todo correo debe relacionar nombres, apellidos, cargo y área del remitente.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 11 de 15

- g) Es responsabilidad del usuario, salvaguardar el código de usuario y contraseña asignados.
- h) Es responsabilidad del usuario realizar copias de seguridad o solicitar las copias de seguridad del archivo que almacena la información contenida en el correo y de la libreta de direcciones.
- i) El usuario del correo electrónico se compromete a reportar mediante la solicitud radicada en la herramienta de ayuda, cualquier fallo de seguridad de su cuenta de correo corporativa, incluyendo el uso no autorizado, pérdida de contraseñas, entre otros que considere de impacto y relevancia.
- j) Se prohíbe usar el correo electrónico corporativo para el envío de propaganda, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios o cualquier información ajena a las laborales propias del cargo. La propagación de correos de procedencia desconocida, SPAM, correo basura o no deseado, hacia cuentas corporativas.
- k) Se prohíbe compartir contactos o listas de distribución de COSMITET LTDA. con personal externo, con el objetivo de propiciar el envío de propagandas, ofertas, negocios personales, avisos publicitarios, o información de otro tipo, ajena a las labores propias del cargo.

1.1.7. SOPORTE TÉCNICO – IMPLEMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA

El soporte técnico hace referencia al apoyo y solución a las distintas dificultades que los usuarios de equipos tecnológicos y del software como tal, tengan en el ejercicio de su función y/o actividades para COSMITET LTDA., aclarando que para garantizar el adecuado uso de los mismos, el usuario debe contar con las competencias mínimas requeridas y las dificultades técnicas estar clasificadas por fuera de ese contexto en el marco de la especificidad otorgada al área de gestión de las TIC's dada su especialidad y/o complejidad. En ese sentido se constituye una responsabilidad compartida en la cual tanto usuarios, como el área de gestión de las TIC's debe estar en capacidad de discernir cuando se requiere efectivamente un soporte técnico, y previo cumplimiento del procedimiento establecido para la atención de estas de solicitudes (Herramienta de ayuda que disponga la empresa), es posible garantizar la adecuada atención, orden, seguimiento, respuesta oportuna y medición de tiempos de respuesta.

1.1.7.1. Responsabilidad del área de gestión de las TIC's

- a) La atención a las solicitudes por parte del área de gestión TIC's se realiza con base en el grado de dificultad e impacto que esta genere al proceso, servicio y/o funcionalidad del área y/o la empresa, para lo cual el líder del subproceso de soporte perteneciente al área de gestión TIC's determina la prioridad y en ese orden asigna la atención de las mismas.
- b) Solo se atienden las solicitudes que se encuentren radicadas de acuerdo con el procedimiento establecido, esto con el fin de garantizar una adecuada y oportuna atención y facilitar el control de todas las solicitudes existentes en COSMITET LTDA.
- c) La mayoría de las solicitudes son resueltas en un lapso no mayor a dos (02) días hábiles contados desde la hora en que se haya creado la solicitud en la mesa de ayuda.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 12 de 15

- d) Si la solicitud requiere un tiempo mayor de atención por causa de su complejidad, el usuario es notificado y/o retroalimentación acerca de los avances y la situación actual del estado de esta, en la herramienta de ayuda establecida por la empresa.
- e) Si la solución no implica validaciones o procesos adicionales que requieran mayor tiempo, será ejecutada en un menor tiempo o inmediatamente.
- f) Una vez resuelta la solicitud, se notifica al usuario en la herramienta de ayuda establecida por la empresa, para que se genere el visto bueno aceptando o rechazando la respuesta.

1.1.7.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Todas las solicitudes deben ser tramitadas por el usuario de acuerdo con el procedimiento establecido por COSMITET LTDA. para tal fin, mediante la Herramienta de ayuda que disponga la empresa.
- b) Es responsabilidad del usuario informar de manera simultánea a su jefe inmediato acerca de la solicitud de soporte realizada a fin de que este se encuentre informado sobre la novedad y de ser necesario tome las medidas pertinentes para garantizar el normal funcionamiento del área en caso de ser necesario.

1.1.8. CONTROL DE ACCESO ÁREAS CRÍTICAS

- a) Todos los sitios en donde se encuentren sistemas de procesamiento informático o de almacenamiento, deben ser protegidos de accesos no autorizados, utilizando tecnologías de autenticación, monitoreo de registro de entrada y salidas.
- b) El acceso a estas áreas por visitantes o tercera persona será notificado y autorizado por el área de TIC's y deberá poseer una identificación a la vista que claramente se identifique.

1.1.9. CÓDIGO FUENTE

- a) El acceso al código fuente de los programas que se desarrolla en COSMITET LTDA. o que son de propiedad institucional, debe ser protegido frente al acceso o distribución no autorizado.
- b) TIC's Establecerá los controles para mantener registros de auditoría de los cambios realizados en el código fuente y sistemas de control de versiones.
- c) El área TIC's, implementará un ambiente de pruebas a fin de evitar que las aplicaciones en uso se vean afectados. Este ambiente permitirá validar los cambios, modificaciones, mejoras o actualizaciones que se efectúen al código y que, por tanto, pudieran afectar la operación de los sistemas o aplicaciones.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales y específicos que regulen, faciliten y aseguren la ejecución de las actividades asociadas a las tecnologías de la información en las diferentes áreas de COSMITET LTDA., promoviendo el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y activos tecnológicos.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC'S	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 13 de 15

3. ALCANCE

Esta política es transversal a todos los usuarios de los servicios tecnológicos de COSMITET LTDA., que mantienen alguna clase de vínculo contractual y que en el ejercicio de su cargo y/o función generen, procesen, administren y custodien información de proveedores, visitantes, autoridades, usuarios internos y externos y demás involucrados.

4. DEFINICIONES

Backup: (Traducción del Inglés: Respaldo / Apoyo) copia de seguridad de los archivos, aplicaciones y/o bases de datos disponibles en un soporte magnético, óptico o en la nube, con el fin de poder recuperar la información en caso de un daño, borrado accidental o un incidente imprevisto.

Base de Datos: Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente de manera indexada y con integridad referencial. En donde los datos se organizan en campos y registros. Los datos pueden aparecer en forma de texto, números, gráficos, sonido o vídeo.

Formato GIF: (Sigla Formato de intercambio de datos, traducción del inglés Graphics Interchange Format) formato gráfico (imágenes) sin pérdida de calidad con un uso limitado y restringido a una paleta de 256 colores.

Formato JPG: (Sigla en inglés de Joint Photographic Expert Group, proveniente del nombre del comité de expertos) formato de compresión de imágenes, tanto en color como en escala de grises, con alta calidad.

Formato MP3: (Sigla en inglés de Moving Picture, grupo de desarrolladores que lo creó.) formato de compresión de audio digital que usa un algoritmo con pérdida para conseguir un menor tamaño de archivo. Es un formato de audio común utilizado para música tanto en computadoras como en reproductores de audio portátil.

Formato PNG: (Sigla de Gráficos de red portátil, traducción del Inglés Portable Network Graphics) formato gráfico desarrollado en buena parte para solventar las deficiencias del formato GIF y permite almacenar imágenes con una mayor profundidad de contraste y otros datos importantes conservando alta calidad y un formato de fondo transparente.

Hardware: (Traducción del Inglés no literal que hace referencia a las partes físicas de una maquina o equipo) se denomina hardware al conjunto de elementos materiales que componen un computador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.

Nube: (Abreviación del término nube computacional, proveniente del Inglés cloud computen, que se minimizo al termino "Nube" o "Cloud"): Hace referencia al uso de una red de servidores remotos conectados a internet para almacenar, administrar, procesar datos, servidores, bases de datos, redes y software, en lugar de depender de un servicio físico instalado, con las limitaciones de acceso que ello conlleva.

Software: (Programa) Es una secuencia simple de instrucciones que permite la ejecución automática de escritos digitales en un dispositivo informático (Computador).

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 14 de 15

SPAM: (Correo basura) Puede definirse como mensajes no deseados que se envían principalmente por vía electrónica que se entregan sin haber sido solicitados por el destinatario, y suele ser publicidad. Hay varios tipos de spam, como el spam de correo electrónico o el spam en las redes sociales.

TIC's: Abreviatura para el término “Tecnologías de la información y las comunicaciones”; concepto que de acuerdo con el Art. 6 Ley 1341 de 2009, son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Usuario: Para la aplicación y ejecución de esta política, se entiende como usuario a la persona que mediante un vínculo contractual ejerce una labor y/o función, o presta un servicio orientado al cumplimiento de la razón de ser de COSMITET LTDA., cómo: Trabajadores, proveedores, prestadores de servicios profesionales, entre otros.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La autoridad del proceso es del jefe de las TIC's ante todos los procesos de gestión de la organización y la responsabilidad es de cada uno de los cargos descritos en su desarrollo.

6. REFERENCIAS

N.A.

7. VIGENCIA

El presente documento entra en vigor a partir del 05 de Marzo 2022, con una vigencia de 2 años y tiene aplicabilidad inmediata así como sus actualizaciones subsiguientes.

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.

 COSMITET LTDA. <small>Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cía.</small>	POLÍTICA DE GESTIÓN DE LAS TIC's	Código: TIC-OD-01
		Actualización: 16/02/2023
		Versión: 02
		Página 15 de 15

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
05/05/2022	Emisión de la política de TIC's	1
16/02/2023	Se ajusta política de Tics, de acuerdo con la nueva estructura de los documentos del sistema de gestión integrado. Se ajusta la política dando cumplimiento a la forma de comunicarse con los usuarios, ya que las mismas establecen un canal formal de actuación del personal, en relación con los recursos y servicios informáticos de la organización.	2

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO: Coord. de infraestructura soporte y comunicaciones	CARGO: Jefe de TIC's	CARGO: Jefe de TIC's

COPIA CONTROLADA

Válido para consulta por intranet o en el punto de uso autorizado,
las demás copias serán consideradas no controladas.
Prohibida su reproducción total o parcial.