

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	2
3.1	RESPONSABILIDADES DE INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE (EQUIPOS DE CÓMPUTO).....	2
3.2.	RESPONSABILIDADES DE INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE.....	5
3.3.	RESPONSABILIDADES SOBRE LAS IMPRESORAS.....	6
3.4.	RESPONSABILIDADES SOBRE EL ACCESO A INTERNET	8
3.5.	RESPONSABILIDADES SOBRE LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE USUARIO	9
3.6.	RESPONSABILIDADES SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO.....	10
3.7.	RESPONSABILIDADES SOBRE SOPORTE TÉCNICO–IMPLEMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA.....	12
4.	DEFINICIONES.....	13
5.	CONDICIONES GENERALES.....	14
5.1	GESTIÓN DE RIESGOS	14
5.2	CICLO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TICS.....	15
5.3	INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE	15
5.4	INTERNET	15
5.5	SOBRE LAS IMPRESORAS	15
5.6	ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE USUARIO	16
5.7	SOBRE EL CORREO ELECTRÓNICO.....	16
5.8	SOPORTE TÉCNICO–IMPLEMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA.....	17
5.	POLÍTICA.....	18
6.	OBJETIVOS.....	18
7.	REFERENCIAS.....	19
8.	CONTROL DE CAMBIOS	19

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.

1. INTRODUCCIÓN

COSMITET LTDA., por medio del presente documento se establecen los lineamientos estándar que deben ser tenidos en cuenta para el adecuado uso de los servicios que desde el área gestión de las TICs 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 por la alta dirección de COSMITET LTDA., 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.

2. ALCANCE

La presente política aplica a todos los colaboradores (administrativos y asistenciales), contratistas, proveedores y terceros que tengan acceso o hagan uso de los recursos tecnológicos, sistemas de información y servicios de conectividad de COSMITET LTDA., en todas sus sedes y niveles de atención, y es de cumplimiento obligatorio.

Esta política inicia con la asignación, acceso y uso de los recursos tecnológicos (hardware, software, redes, correo electrónico, internet y servicios asociados), la administración de los recursos a través de la Mesa de Ayuda y finaliza con la terminación del acceso a dichos recursos, incluyendo la gestión de usuarios, retiro de permisos y control de la información.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Líderes de Proceso: Son los encargados del cumplimiento de esta política en sus respectivos equipos de trabajo. Deben apoyar el uso adecuado de los recursos asignados y que su personal aplique las directrices de seguridad aquí establecidas, reportando de inmediato cualquier incidente o mala práctica.

Así mismo, todos los **colaboradores, contratistas y terceros** son responsables de cumplir con las directrices de seguridad establecidas en la presente política y reportar de manera oportuna cualquier incidente, anomalía o mala práctica relacionada con la seguridad de la información.

3.1 Responsabilidades de infraestructura de hardware (equipos de cómputo)

3.1.1. Responsabilidades del área de gestión de las TICs

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

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.

- a) El área de Gestión TICs es la única responsable de asegurar el correcto funcionamiento 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 TICs 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.
- 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.

3.1.2. 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.

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.

- 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 TICs la reparación de equipos tecnológicos personales.
- e) Toda solicitud de equipamiento tecnológico deberá canalizarse a través del software corporativo. El área de Gestión TICs validará el requerimiento técnico para confirmar su pertinencia y adecuación a la necesidad planteada.
- f) Queda prohibida la manipulación o reparación de equipos tecnológicos por parte de los usuarios. Cualquier intervención técnica debe ser gestionada únicamente por el área de Gestión TICs, aun cuando el usuario considere contar con las competencias para hacerlo.
- g) Queda prohibido la reubicación de equipos sin la autorización del área de Activos Fijos.
- h) Es responsabilidad de los usuarios reportar inmediatamente al área de TICs el mal funcionamiento de los 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 directivas de la empresa.
- j) Se prohíbe estrictamente el consumo de alimentos, bebidas (incluyendo agua, café y té) y cualquier otro tipo de líquidos cerca de los equipos de cómputo asignados (escritorios, portátiles, teclados y monitores). El usuario es responsable de los daños ocasionados por derrames o migajas, los cuales pueden causar corrosión interna, fallas eléctricas o deterioro físico de los dispositivos.
- k) Está estrictamente prohibido pegar adhesivos, etiquetas, stickers o cualquier material similar sobre la superficie de los equipos, incluyendo pantallas, teclados y CPU. Cualquier modificación estética no autorizada dificulta el mantenimiento preventivo y correctivo, y puede generar residuos de pegamento difíciles de remover.
- l) Está prohibido el intercambio de periféricos, pantallas o torre, así mismo el intercambio de equipos, sin la notificación previa a activos fijos.
- m) El usuario interno deberá en todos los casos cumplir con la Ley 1581 de 2012 en el tratamiento de datos personales.

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.

3.2. Responsabilidades de infraestructura de software

3.2.1. Responsabilidad del área de gestión de las TICs

- a) Llevar inventario del software y programas instalados licenciados 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.

3.2.2. 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 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).

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.

- 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 la descarga, instalación o ejecución de cualquier software, aplicación o extensión de navegador que no haya sido previamente aprobada y licenciada por el área de TICs. Esto incluye juegos, programas de minería de datos o herramientas de acceso remoto no autorizadas o software NO LICENCIADO (Microsoft Office).
- e) Se debe informar inmediatamente al área de gestión de las TICs, 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 reportar al área de Gestión TICs la relación del personal autorizado para el retiro de equipos tecnológicos de las instalaciones de **COSMITET LTDA**. Dicha autorización debe formalizarse previamente ante el área de Activos Fijos conforme al procedimiento establecido GFC-PD-006 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LOS ACTIVOS FIJOS, actividad número 11.
- g) Los líderes de proceso tienen la responsabilidad de gestionar adecuadamente sus subcarpetas de almacenamiento. Esto incluye validar la pertinencia de los archivos conservados y ejecutar las actualizaciones de información necesarias para mantener los repositorios alineados con los requerimientos del área.
- h) En caso de que el líder de proceso autorice el uso de subcarpetas a su personal a cargo, este mantendrá la responsabilidad de supervisar y garantizar que dichos colaboradores den cumplimiento estricto a los lineamientos establecidos en el literal 'g' del presente numeral.

3.3. Responsabilidades sobre las impresoras

3.3.1. Responsabilidad del área de gestión TICs

- a) Monitorear el uso de las impresoras de red.
- b) Establecer parámetros de impresión predeterminados (como impresión a doble cara o en escala de grises) para fomentar el ahorro de suministros y asegurar que solo el personal autorizado tenga acceso a dispositivos específicos.
- c) Dictaminar el estado técnico de las impresoras y recomendar su baja o reposición cuando el costo de mantenimiento supere la eficiencia del equipo.

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.

3.3.2. 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 destruir 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) No se permite la reutilización de hojas que presenten deterioro físico, ganchos o clips que pongan en riesgo la integridad de las impresoras. Esta prohibición se extiende a cualquier documento con carácter confidencial, el cual debe ser destruido siguiendo las directrices del literal 'c' de este numeral para garantizar la protección de datos.
- 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 de red fuera de la jornada laboral está restringido exclusivamente a los líderes de proceso y al personal expresamente autorizado por estos. Los líderes asumirán la responsabilidad total sobre la integridad del equipo y el uso racional de los insumos durante dicho horario.
- g) Informar al área de gestión de las TICs 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 TICs, el mal funcionamiento de los dispositivos de impresión cuando estos se presenten.
- j) Se prohíbe estrictamente el consumo de alimentos, bebidas (incluyendo agua, café y té) y cualquier otro tipo de líquidos cerca de las impresoras. El usuario es responsable de los daños ocasionados por derrames o migajas, los cuales pueden causar corrosión interna, fallas eléctricas o deterioro físico de los dispositivos.

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.

3.4. Responsabilidades sobre el acceso a 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 TICs vela porque se cumplan los siguientes lineamientos:

3.4.1. Responsabilidad del área de gestión de las TICs

- a) Coordinar con los líderes de área la definición, autorización y control del acceso a páginas de internet (usuarios de navegación) y servicios de acceso remoto (VPN) para el personal bajo su cargo, garantizando que estos accesos se otorguen únicamente cuando sean necesarios para el desarrollo de sus funciones y en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información, diligenciado el formato de permisos establecido en la organización GTH-FT-041.
- b) Monitorear el acceso a las páginas de internet no 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.

3.4.2. 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.
- 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.
- f) Queda restringido la conexión de dispositivos personales (celulares, tabletas, computadores portátiles u otros) a la red cableada o inalámbrica de **COSMITET LTDA.** El acceso a Internet está reservado exclusivamente para los activos tecnológicos de propiedad corporativa. Cualquier

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.

excepción por necesidad justificada por líder del proceso debe ser escalada a TICs para mitigar riesgos de fuga de información.

3.5. Responsabilidades sobre la asignación de código de usuario

3.5.1. Responsabilidad del área de gestión de las TICs

- 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 TICs.
- 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) Inactivar los códigos de usuario de forma inmediata 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 o el líder que lo solicitó para un tercero, con base en el procedimiento TIC-PD-006 Procedimiento para Activación e Inactivación de usuarios.
- g) Inactivar el código de usuario de forma inmediata a la red, de 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.

3.5.2. Responsabilidad del área de gestión de las TICs usuarios VPN

Con el fin de garantizar el acceso seguro a los sistemas de información desde ubicaciones externas a la organización, se podrá asignar acceso a través de VPN (Red Privada Virtual) a los usuarios que lo requieran para el desarrollo de sus funciones.

- a) El área de TICs será responsable de configurar y habilitar el acceso VPN, garantizando que los permisos asignados correspondan al rol del usuario.
- b) El área de TICs podrá suspender o deshabilitar el acceso VPN en caso de detectar riesgos de seguridad, uso indebido o cuando ya no se requiera el acceso.
- c) El área de TICs deshabilitar los accesos a VPN en caso de detectar no uso de esta herramienta en 2

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.

meses.

3.5.3. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Ningún usuario podrá solicitar directamente al área de Gestión TICs la creación de un código de usuario de acceso a la red de COSMITET LTDA., en todo caso debe cumplir con el documento TIC-PD-006 Procedimiento para Activación e Inactivación de usuarios a través del área de gestión del talento humano.
- 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 él 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.

3.5.4. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios (VPN)

- a) La solicitud de acceso VPN deberá realizarse a través de los canales definidos por la organización (mesa de ayuda) y contar con la aprobación del jefe del área a través del formato GTH-FT-041 de permisos.
- b) El acceso a la VPN es personal e intransferible, y su uso indebido será sancionado conforme a las políticas internas de la organización.
- c) El usuario deberá garantizar el uso seguro de la conexión, evitando el acceso desde redes públicas o dispositivos no autorizados.

3.6. Responsabilidades sobre el correo electrónico

3.6.1. Responsabilidad del área de gestión de las TICs

- 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.

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.

- 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.

3.6.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Se prohíbe con fines corporativos la creación y uso de 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, la solicitud de la firma digital se le debe realizar al área de comunicaciones.
- g) Es responsabilidad del usuario, salvaguardar el código de usuario y contraseña asignados.
- h) Es responsabilidad del usuario solicitar las copias de seguridad del archivo que almacena la información contenida en el correo y de la libreta de direcciones y guardar la información.
- i) El usuario del correo electrónico se compromete a reportar mediante la solicitud radicada en la mesa 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

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.

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.

3.7. Responsabilidades sobre soporte técnico–implementación - infraestructura

3.7.1. Responsabilidad del área de gestión de las TICs

- a) La atención a las solicitudes por parte del área de gestión TICs 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 proceso perteneciente al área de gestión TICs determina la prioridad y en ese orden asigna la atención de estas.
- b) Solo se atienden las solicitudes que se encuentren radicadas de acuerdo con los procedimientos establecidos TIC-PD-004 Procedimiento Para Soporte De Hardware y TIC-PD-005 Procedimiento De Implementación y Soporte De Software, 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.
- 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 mesa 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 mesa de ayuda establecida por la empresa, para que se genere el visto bueno aceptando o rechazando la respuesta.

3.7.2. Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios

- a) Todas las solicitudes deben ser tramitadas por el usuario de acuerdo con los procedimientos establecidos TIC-PD-004 Procedimiento Para Soporte De Hardware y TIC-PD-005 Procedimiento De Implementación y Soporte De Software por COSMITET LTDA. para tal fin, mediante la Herramienta de mesa 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.

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.

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).
- **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.

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.

- **TICs:** 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. CONDICIONES GENERALES

5.1 Gestión de riesgos

El área de TICs implementa controles de monitoreo y auditoría sobre el uso de los sistemas de información en la información documentada y los indicadores del proceso, con el fin de garantizar la seguridad, trazabilidad y el uso adecuado de los recursos tecnológicos. Se prohíbe el uso de software no licenciado y la modificación no autorizada de configuraciones de seguridad, con el propósito de mitigar riesgos de fraude, fuga de información o accesos no autorizados.

5.1.1. Privacidad y Protección de Datos (Ley 1581 de 2012)

Todo usuario con acceso a datos personales de pacientes o colaboradores debe garantizar la confidencialidad de la información. El acceso a los sistemas de COSMITET LTDA implica la aceptación de las normas de protección de datos, quedando prohibida la reproducción, divulgación o uso de la información para fines distintos a los estrictamente laborales y autorizados por la ley.

El área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) establece e implementa controles de seguridad de la información orientados a la protección de los datos personales, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos definidos en los documentos y procedimientos institucionales.

Cualquier vulneración a la protección de datos personales, debe ser reportada al área de protección de datos, para ser analizada con conjunto con Gestión TICs, para determinar si es necesario realizar el reporte al SIC.

5.1.2. Medición y Seguimiento

El proceso de TICs establece y realiza el seguimiento a indicadores de gestión que permiten evaluar la eficacia, eficiencia y disponibilidad de los servicios tecnológicos.

Los resultados son analizados periódicamente con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos definidos, conforme a los lineamientos establecidos en los documentos y herramientas de control institucional.

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.

5.2 Ciclo de la gestión de los servicios TICs

La gestión de los servicios TICs comprende la administración de la infraestructura tecnológica, incluyendo hardware, software y servicios asociados, definiendo los lineamientos generales para su adecuado funcionamiento, control y uso dentro de la organización.

5.2.1. 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.

5.3 Infraestructura de software

El área de gestión de las TICs 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.

5.3.1. Equipos en Comodato

Los equipos tecnológicos de terceros o proveedores en modalidad de comodato que operen dentro de la red de COSMITET LTDA., deben cumplir con las mismas políticas de seguridad y mantenimiento preventivo que los equipos propios. Es responsabilidad del líder del proceso que solicita el servicio asegurar que el proveedor permita las auditorías de seguridad y entregue los soportes de mantenimiento correspondientes al área de TICs de forma trimestral.

5.4 Internet

El servicio de internet representa un recurso estratégico y habilitador de la infraestructura tecnológica de **COSMITET LTDA.** Su propósito fundamental es garantizar la conectividad necesaria para el acceso a sistemas de información, el intercambio seguro de datos y el soporte técnico requerido para la continuidad de la prestación de los servicios.

5.5 Sobre las impresoras

Las impresoras constituyen activos fundamentales del inventario tecnológico de COSMITET LTDA. Su propósito es dar soporte a la gestión documental física necesaria para la continuidad operativa y el cumplimiento de las actividades institucionales.

Para garantizar su operatividad, esta política define una sección exclusiva con los lineamientos de uso obligatorio que se detallan de la siguiente manera:

5.5.1. Generalidades

- Las impresoras a color son de uso restringido y solo serán utilizadas para imprimir documentos que exclusivamente requieran esta condición.

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.

- La dotación de impresoras es para uso en red por multiusuarios.
- Cada líder de proceso, área o sede es responsable de gestionar el inventario de insumos para impresoras (tóner, cartuchos, tintas y papel). Deberá tramitar sus requerimientos a través del procedimiento GCO-PD-003 de compras de COSMITET LTDA., garantizando un consumo eficiente. Se establece explícitamente que esta labor administrativa no es competencia del personal de Gestión TICs y no podrá ser delegada a dicha área.

5.6 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., cada 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.

5.7 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.

5.7.1. Generalidades del uso del correo electrónico

El correo electrónico institucional es un recurso de propiedad corporativa destinado exclusivamente a funciones laborales. Queda prohibido su uso para asuntos personales no autorizados, suscripciones ajenas al cargo o la difusión de mensajes en cadena. Es deber del usuario recordar que cada comunicación emitida compromete directamente la imagen y reputación de COSMITET LTDA.

- Toda solicitud relacionada con la creación, modificación o reasignación de cuentas de correo electrónico bajo el dominio @cosmitet.net debe gestionarse a través de los canales definidos por la organización, contando con la validación del jefe o director de área. En caso de no existir disponibilidad en este dominio, podrán asignarse cuentas bajo el dominio @correodelasalud.net, previa justificación y validación del área de TICs.
- Las cuentas de correo electrónico institucional de carácter funcional se crearán bajo la estructura nominal de Cargo + Área. Este estándar tiene como propósito asegurar la identidad corporativa,

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.

facilitar la trazabilidad de la gestión administrativa y garantizar la continuidad de la comunicación institucional independientemente de la rotación del talento humano, salvo las excepciones que apliquen.

- Las cuentas institucionales bajo el dominio @cosmitet.net generan costos asociados, por lo cual deben ser asignadas y utilizadas de manera racional, evitando personalizaciones innecesarias cuando la información pueda centralizarse en un único correo por proceso.
- 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.
- Todo correo de procedencia desconocida, correo basura, SPAM, correo no deseado, etc., que sea recibido en los buzones corporativos de COSMITET LTDA. debe ser eliminado inmediatamente y reportado al área de Gestión de las TICs mediante solicitud radicada en la herramienta de ayuda, con el fin de evitar posibles infecciones por código malicioso o virus.
- Según lo establecido en la normatividad vigente, los mensajes de correo electrónico revisten la misma fuerza probatoria que tienen los documentos físicos.
- 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.
- La reasignación de cuentas debe ser evaluada por el jefe o director de área, definiendo la necesidad de conservar la información existente o realizar su respectivo respaldo, conforme a los lineamientos establecidos por el área de TICs.
- 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 1581 de 2012 de protección de datos personales.
- 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.

5.8 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 TICs dada su especialidad y/o complejidad. En ese sentido se constituye una responsabilidad compartida en la cual tantos usuarios, cómo el área de gestión de las TICs debe

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.

estar en capacidad de discernir cuando se requiere efectivamente un soporte técnico, y previo cumplimiento de los procedimientos establecidos TIC-PD-004 Procedimiento Para Soporte De Hardware y TIC-PD-005 Procedimiento De Implementación y Soporte De Software para la atención de estas de solicitudes (Herramienta mesa de ayuda que disponga la empresa), es posible garantizar la adecuada atención, orden, seguimiento, respuesta oportuna y medición de tiempos de respuesta.

5.8.1. 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 terceros será notificado y autorizado por el área de TICs y deberá poseer una identificación a la vista que claramente se identifique.

5.8.2. Código fuente

- a) El acceso al código fuente de los programas que se desarrollan en COSMITET LTDA. o que son de propiedad institucional, debe ser protegido frente al acceso o distribución no autorizado.
- b) TICs 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 de TICs implementara 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.

5. POLÍTICA

COSMITET LTDA. establece lineamientos para la gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), orientados a apoyar los procesos institucionales y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

En este sentido, el área de TICs se compromete a garantizar la seguridad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los servicios tecnológicos, mediante la implementación de controles adecuados, el uso responsable de los recursos tecnológicos y el cumplimiento de la normatividad vigente, contribuyendo a la mejora continua de la organización.

6. OBJETIVOS

- Establecer y ejecutar, a través del área de TICs, planes de contingencia y protocolos de recuperación de desastres que aseguren la disponibilidad de los servicios críticos, reduciendo el tiempo de inactividad a los niveles de servicio (SLA) definidos por la organización ante cualquier incidente.
- Implementar controles de seguridad que aseguren el cumplimiento del 100% de la normatividad vigente en protección de datos personales y seguridad de la información, auditando periódicamente el uso responsable de los recursos de las TICs.

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.

- Fortalecer el control de la infraestructura tecnológica mediante la mitigación de vulnerabilidades técnicas identificadas, garantizando que el acceso a la información esté alineado con los perfiles de cargo y las necesidades operativas de la entidad.
- Desarrollar un programa anual de sensibilización y capacitación en seguridad digital, logrando que al menos el 90% de los colaboradores adopten prácticas seguras en el manejo de las herramientas tecnológicas de la empresa.

7. REFERENCIAS

- GTH-FT-041: Formato de permisos establecido en la organización para la autorización de acceso a páginas de internet y servicios de VPN.
- GFC-PD-006: Procedimiento para el Manejo de los Activos Fijos (específicamente la actividad número 11 para retiro de equipos).
- TIC-PD-006: Procedimiento para Activación e Inactivación de Usuarios.
- TIC-PD-004: Procedimiento Para Soporte De Hardware.
- TIC-PD-005: Procedimiento De Implementación y Soporte De Software.
- GCO-PD-003: Procedimiento de compras de COSMITET LTDA. (para el requerimiento de insumos como tóner y papel).

Normatividad Legal Aplicable

- Ley 1581 de 2012: Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia.
- Ley 1341 de 2009: Marco sustancial para el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) (específicamente el Artículo 6).
- Norma ISO 9001: Estándar internacional para sistemas de gestión de calidad (citada en el contexto del Plan de Mantenimiento Preventivo).
- Reglamento Interno de Trabajo de COSMITET LTDA.: Documento que rige el régimen disciplinario por el incumplimiento de las políticas de uso de tecnología.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del Cambio	Versión
07/05/2026	Creación de documento. De acuerdo con la nueva plantilla establecida para la política por el Sistema de Gestión Integrado, se reemplaza el documento TIC-OD-001 V2. Además, se complementa definiendo roles y responsabilidades y complementando lineamientos relacionados con el control, uso y gestión de los recursos tecnológicos, con el fin de mejorar su claridad y coherencia.	01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO: Tecnólogo Tics	CARGO: Coordinador de Implementación	CARGO: Gerente General

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.