	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 1 de 10

1. OBJETIVO

Indicar a los colaboradores de la Organización el procedimiento a seguir en el manejo y uso de todos los elementos relacionados con los equipos de informática, correos electrónicos y demás equipos tecnológicos, para el desarrollo de actividades o cargos asignados y de sus funciones a realizar dentro de la organización.

2. ALCANCE

Se aplica para todo el personal de la organización que utilice los equipos de informática correo electrónico y diferentes recursos informáticos y tecnológicos de la Organización.

3. DEFINICIONES

ARCHIVO ADJUNTO: Es un archivo digital o magnético que se transmite junto a un mensaje de correo electrónico.

BUZON DE CORREO: Área para almacenar los mensajes de correo electrónico procesados en un servidor.

CORREO ELECTRONICO: Es un servicio de red que permite a usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónica.


DOMINIO: Es un nombre base que agrupa a un conjunto de equipos o dispositivos, que permite proporcionar nombres de equipo más fácil de recordar que una dirección numérica de Internet.

FREEWARE: Tipo de software de computadora que se distribuye sin costo alguno y por tiempo ilimitado, siendo una variante gratuita del shareware, en el que la meta es lograr que un usuario pague, usualmente después de un tiempo de prueba ("trial") limitado y con la finalidad de habilitar toda la funcionalidad. A veces se incluye el código fuente, pero no es lo usual.

HARDWARE: Cualquier componente físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con el ordenador. No sólo incluye elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, sino que también hace referencia al cableado, circuitos, gabinete, etc. E incluso hace referencia a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.

INTERNET: Es una red mundial con millones de servidores conectados. Estos pueden intercambiar información y establecer distintos servicios tales como visitar paginas de portales, correo electrónico, charlar por medio del teclado en los salones creados para este servicio, entre otros.

INTRANET: Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, en particular el protocolo TCP/IP. Puede tratarse de una red aislada, es decir no conectada a Internet.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 2 de 10

SHAREWARE: Modalidad de distribución de software, tanto como juegos como programas utilitarios, para que el usuario pueda evaluar de forma gratuita el producto, por un tiempo especificado, aunque también las limitaciones pueden estar en algunas de las formas de uso o las capacidades finales.

SOFTWARE: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.

USUARIO: Persona, oficina, organización o grupo de personas a quien la Organización asigna una cuenta de correo electrónico o de alguna aplicación.


BACKUP: (Seguridad) Recursos adicionales o copias duplicadas de datos e información como prevención contra emergencias.

4. CONDICIONES GENERALES

A continuación, se plantean una serie de recomendaciones que pretende garantizar su correcta utilización, disponibilidad y nivel de servicio de los recursos informáticos de la organización.

4.1 Equipos de Informática

- El equipo solo puede ser usado para fines de la Organización y para apoyo de las actividades del trabajo del usuario.
- El computador debe tener los programas con su licencia de funcionamiento y los iconos o accesos directos solo de los programas que sean necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- La instalación de software, freeware, shareware como Yahoo! Messenger, MSM, etc., el usuario debe solicitar la autorización del personal calificado para hacerlo y esto será solamente utilizado en beneficio de la actividad empresarial.
- No es permitido la instalación de software o programas que provengan del exterior Internet o medios físicos como disquete, USB o CD-ROM, DVD-ROM.
- Todo tipo de archivos, programas, freeware, shareware, sin su respectiva autorización de su uso, serán eliminados de su PC o equipo de Informática.
- La revisión de los equipos PC o de informática, se hará en forma periódica o aleatoria, con una frecuencia máxima de cada seis meses, para verificar su buen funcionamiento y que los programas instalados sean los que la organización necesita para realizar las funciones asignadas.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 3 de 10

- La configuración, revisión de cualquier componente de hardware o software del PC o equipo de informática, labores de mantenimiento preventivo, etc. sólo puede ser realizada por el proveedor autorizado por la Dirección Administrativa.
- Todo equipo debe tener la protección de la parte eléctrica, por medio de un circuito regulado eficiente y balanceado, Sin esto no podrá hacer la utilización del PC o equipo de Informática.
- La instalación o descarga de archivos de música, Video e imágenes en cualquier tipo de formato está prohibida; así como aquellos archivos que no tengan relación alguna con el trabajo que se realiza en la Organización, si estos no están autorizados, serán eliminados del PC o equipo de Informática sin previo aviso.
- Se prohíbe a los colaboradores de la Organización, el ingreso y salida de información por medio de disquetes, unidad de U.S.B., SD, CD-ROM y/o DVD-ROM.

El sitio de trabajo de su PC o equipo de Informática debe tener los estándares de soporte, comodidad tanto para el PC o equipo de Informática, como para el usuario, así como su aseo general del sitio o ubicación del mismo.

- El tomar líquidos, comer cualquier tipo de alimentos en el puesto de trabajo del PC o equipo de Informática está totalmente prohibido.

4.2 Correo Electrónico


4.2.1. Normas por parte de los usuarios

4.2.1.1 Volumen

Cada colaborador que use el servicio de correo electrónico incide directamente en el rendimiento de la red de datos de la Organización, la cual tiene una capacidad limitada, la carga excesiva sobre esta red puede causar interrupciones y demoras en la transmisión de datos críticos y prioritarios para el negocio.

Algunas recomendaciones sobre la forma de reducir el volumen del correo generado, son las siguientes:

- Los mensajes deberían enviarse únicamente a esas personas que realmente necesiten recibir la información.
- Evite reenviar mensajes que contienen cadenas, avisos de un “nuevo y peligroso virus”, desacreditar marcas y productos, ya que ellos sólo buscan alimentar las listas de correo del sitio que los originan y en algunos casos simplemente, congestionan el tráfico en algunos tramos de la red.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 4 de 10

- Evite el envío de material pornográfico y pida a sus contactos que se abstengan de enviárselo.
- En los últimos años, la infraestructura de mensajería electrónica se ha beneficiado de mejoras en cuanto al rendimiento y confiabilidad. Sin embargo, la demanda en el uso del correo también se ha incrementado. Se requiere que los usuarios aseguren que el volumen del correo electrónico no exceda la capacidad de nuestro sistema.
- Hay varias cosas que se esperan de nuestros usuarios. Ante todo, esperamos la buena administración de los buzones de correo.
- Desarrolle el hábito de borrar los mensajes viejos e innecesarios periódicamente.
- Configure su programa de correo para que elimine los mensajes definitivamente cada vez que decida salir del programa. Recuerde que los mensajes que se borran van a residir a la carpeta de “mensajes eliminados”.
- Minimice el hábito de adjuntar archivos a los mensajes que podrían ser enviados usando texto plano dentro del cuerpo del mensaje.


4.2.1.2 Abuso

La mensajería electrónica, es suministrada únicamente para propósitos de negocio. La Organización reconoce que algún correo personal será inevitable, sin embargo, tal correspondencia debería permanecer la menor cantidad de tiempo almacenada y su envío y recepción también deberían ser mínimos. La solicitud y/o distribución de material que no esté relacionado con el negocio, particularmente aquel del que se obtiene un beneficio personal, está estrictamente prohibido.

El abuso del correo electrónico es un problema serio y es considerado de la misma forma que el abuso de los equipos informáticos e información de propiedad de la Organización. El correo electrónico no está exento de las consideraciones sociales, éticas y legales que nos convierten en ciudadanos responsables.

Los colaboradores de La Organización, deben asegurarse de no usar el correo electrónico para:

- Representarse a ellos mismos como otras personas.
- Transmitir o almacenar material que podría ser considerado inapropiado, ofensivo o irrespetuoso a los demás.
- Transmitir o almacenar videos, imágenes y/o texto considerado pornográfico.
- Transmitir o almacenar mensajes obscenos o amenazantes.
- Originar o retransmitir las cartas conocidas como “cadenas”.
- Acosar, hostigar o asediar a otros colaboradores.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 5 de 10

- Proveer información acerca de lista de los colaboradores de La Organización a terceros.
- Participar en actividades que interfieren con su trabajo o el trabajo de otros colaboradores.
- Interferir con la operación del sistema de mensajería de La Organización.
- Violar cualquier ley o derechos de cualquier persona.
- Incitar, apoyar o promover la afiliación con un partido político o persona.
- Generar mensajes para beneficio personal.
- Transmitir o almacenar música, imágenes y videos personales y que no estén relacionados con sus funciones laborales.


Los colaboradores no deberían presentar puntos de vista o ideas como representantes de La Organización, a menos que lo estén haciendo como parte de la función que desempeñan dentro de ella misma. Los usuarios necesitan recordar que ellos son siempre identificables ya que el nombre de la cuenta aparecerá con el sufijo cargo@inmcor.com Cuando expresen puntos de vista personales deberán siempre hacer claridad de cuando se están representando a ellos mismos o lo hacen en nombre de la organización.

Los colaboradores no deben nunca deliberadamente generar mensajes que dañen, inhabiliten o interrumpan parcial o totalmente el servicio de mensajería electrónica de la organización.

4.2.1.3 Seguridad

La Organización ha delegado en sus colaboradores la libertad para generar y recibir mensajes sin excesiva vigilancia por tal razón es conveniente tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La Organización depende de sus colaboradores para el tratamiento adecuado de la información o asuntos delicados, el impacto que pudiera generar su distribución puede causar daños serios a La Organización. La discreción debe ser usada cuando se establezcan comunicaciones con aliados de negocios que no pertenecen a la misma
- En particular, la información “privada” y “confidencial” nunca debe ser transmitida fuera de la Organización pues de ninguna manera garantiza la privacidad de la mensajería electrónica.
- El siguiente extracto resume la política de la Organización respecto a la privacidad de los mensajes electrónicos. “Todo correo electrónico, conferencia de datos, y correo de voz almacenado sobre un equipo es considerado propiedad de LA ORGANIZACIÓN. Por lo tanto, los funcionarios asignados para tal fin, pueden periódicamente chequear el contenido de los mensajes almacenados en tales equipos ya sea porque se requiere corregir problemas de la red o simplemente para establecer el uso apropiado de los mensajes

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 6 de 10

recibidos o generados. Usted no puede esperar privacidad personal de los mensajes enviados, recibidos o almacenados en estos equipos”.

- Las cuentas de mensajería electrónica están normalmente protegidas por una contraseña, la cual reduce el riesgo de acceso por parte de los intrusos. Esta protección, sin embargo, no confiere ninguna característica especial a los mensajes almacenados en los equipos y por tanto serán susceptibles de ser controlados por la Organización.

4.2.2 Normas por parte de la Organización


- Se asignará una cuenta de correo electrónico por cada usuario.
- El dominio de la cuenta será creado según el cargo de cada usuario.
- Las contraseñas de las cuentas de correo electrónico son administradas directamente por el Administrador de Sistemas y en ningún caso será suministrada a ningún colaborador.
- Las contraseñas de la cuenta de correo se cambiarán en el momento que el Administrador de Sistemas lo disponga, por motivos de seguridad o que el usuario asignado deje de pertenecer a La Organización.
- Para la utilización del correo electrónico, la compañía realiza la instalación de una aplicación (Outlook) en cada ordenador asignado.
- La Organización se reserva el derecho de enviar al usuario la información que considere necesaria por el correo electrónico, como un medio de comunicación empresarial.
- La vigencia y espacio de las cuentas será definido por La Dirección Administrativa y/o Administrador de Sistemas de acuerdo a los recursos disponibles, con base en las necesidades del usuario.

4.3 Internet

Debe entenderse que Internet es una herramienta estrictamente de trabajo y no con otros fines ajenos a las funciones del usuario, Desde el equipo asignado a cada usuario será posible acceder de forma controlada al uso de la red de Internet.

- Los privilegios del uso del Internet estarán limitados por la necesidad de acceso que requiera el desarrollo de la función de cada usuario.
- Se podrán otorgar derechos de acceso a personas ajenas a la Organización, siempre y cuando la solicitud haya sido aprobada por la Dirección Administrativa o Administrador de Sistemas. Estos derechos tendrán una vigencia del tiempo que pertenezca en la Organización.

4.3.1 Mal Uso del Internet

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 7 de 10

- El usuario no debe entrar a Páginas Web con contenido pornográfico.
- El usuario no debe descargar ningún software tales como: Shareware, software de evaluación, ya que estos no poseen licencia para uso de la Organización.
- El usuario no debe escuchar Música ni visualizar videos, o emisoras de radio y/o programas de televisión vía Internet.
- No debe usarse el Internet para realizar llamadas internacionales (Dialpad, NET2PHONE, FREEPHONE, etc.) a no ser que sea autorizado por la Dirección Administrativa.
- Se prohíbe cualquier tipo de transmisión de datos vía Internet.
- No se puede realizar ningún tipo de compras vía Internet.
- Se prohíbe el uso y visita de Páginas Web relacionadas con Redes Sociales.
- El Usuario no debe entrar a páginas Web que contengan juegos de ninguna clase.

Este tipo de limitaciones se da para proteger el ancho de banda con el que cuenta la Organización.

La política adoptada sobre el uso de correo electrónico en el Numeral 4.2.1.3 será de igual aplicación para los Numerales 4.3 (Internet)

4.4 Backup


El objetivo del backup es proteger los datos y aplicaciones de software contra todo tipo de fallas que puedan ocurrir y posibilitar la recuperación de fallas en el menor tiempo posible y sin la pérdida de datos.

Los archivos que deben tener copias de respaldo son:

1. Backups del Sistema de Inventario y Producción (ZEROS)

Este backup se genera por medio de un Shell o proceso automático todas las Noches a partir de las 21:40 Horas, dicho archivo es comprimido y almacenado en diferentes ubicaciones, a cargo del Administrador de Sistemas

- a) La primera copia es almacenada en un File System del Servidor independiente del Disco de Arranque que contiene el Sistema Operativo.
- b) La segunda Copia es almacenada en un disco externo el cual es retirado y remplazado semanalmente por fuera de la organización.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 8 de 10

c) La tercera copia es almacenada en la nube por medio de una cuenta de Dropbox en la cual se guardan las últimas 7 Copias.

2. Backups del Sistema de Contabilidad (Siesa CgUno 8.5)

El backup para este numeral se realiza 1 vez al día, en el siguiente Horario en la noche a partir de las 20:00 Horas por medio de un Shell el cual se ejecuta automáticamente en el servidor; generando 3 copias de este proceso a cargo del Administrador de Sistemas:

- a) La Primera Copia es almacenada en un medio extraíble el cual es retirado y remplazado semanalmente por fuera de la organización.
- b) La segunda copia es almacenada en la nube por medio de una cuenta de Dropbox en la cual se guardan los últimos 7 Registros.
- c) La tercera Copia es almacenada en un File System del servidor independiente del disco de arranque que contiene el sistema operativo.

3. Backup de Los Archivos de uso diario de cada colaborador

Este backup se realiza por medio de un proceso manual a cada ordenador con una frecuencia máxima semestral.

Esta copia se realiza por medio de un disco externo en donde se almacena toda la información de cada usuario.

4.4.1. Restauración del Backup


Teniendo en cuenta las normas y políticas establecidas se define para el proceso de restauración del backup de la información realizar pruebas de integridad de la información con una periodicidad no mayor a 30 días hábiles, proceso a cargo del Administrador de Sistemas.

En las cuales se realizará un proceso de restauración de la información almacenada de alguno de los almacenamientos establecidos anteriormente.

4.5 Claves

Estas claves son generadas a cada uno de los colaboradores de la Organización para el ingreso de su Ordenador de trabajo y el manejo de las diferentes aplicaciones que necesitan para el desarrollo de sus funciones, se realiza un cambio semestral dejando evidencia en un listado a cargo del Administrador de Sistemas de la Organización.

Para el Correo Electrónico de la compañía la clave de acceso no es entregada al usuario, ya que se encuentra configurado por medio del Outlook de Microsoft.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 9 de 10

Las claves de las aplicaciones de (CG-UNO) están a cargo del personal MASTER de la aplicación la cual la tiene la Gerencia Contable, Como encargada de este proceso.

Las claves de la aplicación de Inventario y Producción (ZEROS) son administradas directamente por el dueño de la aplicación.

4.6 Responsabilidades

Los usuarios son responsables de cumplir los puntos señalados en este documento para el mejor manejo de los recursos informáticos.

La Dirección Administrativa es responsable de la correcta utilización de los equipos de cómputo, del servidor de correo, de la cuenta de correo, del Internet y del software con los que cuenta la organización.

4.7 Privacidad y confidencialidad de la información


La Organización podrá realizar monitoreo o inspecciones del buzón de correo electrónico o el Equipo de Computo Asignado sin el consentimiento del usuario, en los siguientes casos detallados a continuación:

- Algún requerimiento legal.
- Sospecha de violación de la política interna de la Organización o de leyes locales, nacionales e internacionales.
- Circunstancias de emergencia, donde no actuar pudiera repercutir gravemente en el servicio general a los asociados de negocios de la Organización.

5. ACCIONES DISCIPLINARIAS

Cuando se determine que hubo una violación a lo establecido en este procedimiento, se aplicaran las medidas correctivas y disciplinarias necesarias de acuerdo con la gravedad de la infracción.

En caso que el usuario no sea colaborador regular de la Organización, la Dirección Administrativa o la persona que éste designe recibirán el asesoramiento pertinente para determinar la acción a seguir.

	Administración	Versión: 1	Código: P-AM-05
	Uso y Manejo De Recursos Informáticos	Fecha: 2018/06/12	Página: 10 de 10

6. HISTORIAL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Cambios
0	2014/09/01	Versión Inicial
1	2018/06/12	Actualización en formato y cambios en redacción

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	Gabriel Antonio Montilla	Patricia Laverde	Jair Rojas Lemos
CARGO:	Administrador de Sistemas	Directora Administrativa	Gerente
FECHA	2018/06/06	2018/06/08	2018/06/12