

POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

GRUPO MERCO

JULIO, 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Objetivos

1.2 Alcance

1.3 Propósito

2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

2.1 Infraestructura de Hardware

2.1.1 Responsabilidades de TI

2.1.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.2 Infraestructura de Software

2.2.1 Responsabilidades de T. I

2.2.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.3 Seguridad del Área de Informática

2.4 Custodia y Tenencia de Activos Informáticos

2.4.1 Responsabilidades de T. I

2.4.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.5 Traslado de Activos Informáticos Fuera de las Oficinas

2.5.1 Responsabilidades de T.I

2.5.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.6 Robo o Perdida de Equipo

2.7 Software

2.7.1 Responsabilidades de T.I

2.8 Instalacion o Modificación de Software

2.8.1 Responsabilidades de T.I

2.9 Soporte Tecnico a equipos Asignados

2.9.1 Responsabilidades de T. I

2.9.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.10 Plan de Contingencia

2.10.1 Responsabilidades de T.I

2.10.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.11 Asignación de Usuarios

2.11.1 Responsabilidades de T. I

2.11.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.12 Seguridad de la Informacion

2.12.1 Responsabilidades de T. I

2.12.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.13 Manejo de Impresoras

2.13.1 Responsabilidades de T. I

2.13.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.14 acceso a Internet

2.14.1 Responsabilidades de T. I

2.14.2 Responsabilidades de los Usuarios

2.15 Imprevistos

2.16 Uso del Correo electrónico

2.17 Asignación y Uso de Equipos Tecnológicos de la Empresa

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Grupo Empresarial MERCO, representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de los procesos para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar la seguridad de la información.

Se define Tecnología de la Información (TI), a las herramientas y métodos utilizados para recabar, retener, manipular o distribuir información, la cual se encuentra por lo general relacionada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad del área de Tecnología de la Información, como de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos que dentro del marco normativo aceptado por la sociedad, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro de la empresa.

Para definir las políticas de TI, fue necesario asegurar una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la empresa, considerando como factor principal al capital humano con que cuenta MERCO. De esta manera se busca que sus funcionarios y empleados se identifiquen con las políticas establecidas, encausando sus esfuerzos en el fomento del trabajo en equipo, en la integración y en la coordinación de todas los procesos en una misma dirección.

Conscientes de que el uso de la tecnología electrónica ha transformado a toda la humanidad, pretendemos encausar la administración de la tecnología de la información de nuestra empresa, estableciendo políticas enfocadas a los procesos de la institución y orientadas al logro de los planes, metas y objetivos de la misma,

por lo que esperamos que nuestros mayores esfuerzos estén centrados en nuestra Misión y Visión, razón de nuestra esencia como empresa y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.

El Manual de Políticas de Tecnología de la Información de MERCO, ha sido un producto de la participación activa de los empleados de dicho proceso, quienes formularon propuestas de políticas a definir, a fin de hacer más eficaz su funcionamiento

.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del Manual de Políticas de Tecnología de la Información del Grupo Empresarial MERCOSUR, son los siguientes:

- a)** Crear y definir las políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de tecnología de la información en las diferentes áreas de la Institución.
- b)** Promover el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y activos tecnológicos adecuados.
- c)** Normar los procesos de información con la finalidad de mejorar el rendimiento de la empresa.
- d)** Establecer las políticas para resguardo y garantía de acceso apropiado de la información

1.2. ALCANCE

El presente Manual abarca las políticas que serán aplicadas en la empresa, a través del proceso de Tecnología e Innovación.

1.3. PROPÓSITO

Dejar establecidas las políticas de TI que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica de la empresa, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles, aseguren el cumplimiento de las mismas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de Calidad

2. POLÍTICAS TECNOLÓGICAS

El proceso de Tecnología e Innovación, como área de servicio interno, se encarga de resguardar, velar por el uso y funcionamiento de la plataforma tecnológica de la empresa y asegurar permanente asistencia a los usuarios, constituyéndose además en:

- a) El reformador y operador de la Infraestructura Informática de la empresa y sus funciones deberán unificarse sin importar la localidad, a partir de la fecha de aprobación de estas políticas.

2.1 INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE

2.1.1 RESPONSABILIDADES DE TI

La responsabilidad del proceso de Tecnología e Innovación ante la adquisición, instalación, mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, dispositivos de la empresa son las siguientes:

- a)** Deberá vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware de la empresa, acorde con las necesidades existentes de la misma.
- b)** Será el único responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados, según las necesidades que se presenten en cada área de trabajo.
- c)** Deberá determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- d)** Deberá participar en los contratos de adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros.
- e)** Deberá confirmar que los equipos de informática cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra, de no ser así se encargará de la devolución de los mismos.
- f)** Deberá realizar el mantenimiento técnico preventivo de todos los equipos informáticos de la empresa.
- g)** Será responsable de instalar los equipos y programas informáticos utilizados en la empresa.
- h)** Será responsable de evaluar el área física donde se instalara un nuevo equipo informático, confirmando que el área este óptima para la instalación de los mismos.

- i)** Verificará que los equipos tecnológicos tengan: disponibilidad de energía eléctrica, cableado estructurado y mantengan las condiciones físicas aceptables y adecuadas de temperatura, entre otros.
- j)** Deberá solicitar a la Gerencia General la infraestructura o servicios de disponibilidades eléctricas, previamente a la instalación de los equipos informáticos requeridos.
- k)** Velará por el adecuado uso de las instalaciones eléctricas requerida para el funcionamiento de los equipos tecnológicos.
- l)** Verificará el inventario de los equipos y programas informáticos que sean instalados, con la finalidad de llevar un control de los mismos.
- m)** Instalará todas las aplicaciones de los equipos y programas informáticos utilizados por la empresa.
- n)** Instruirá al Usuario sobre el uso y manejo adecuado de los equipos y programas informáticos instalados.
- o)** Verificará que los proveedores de programas de computadoras suministren los manuales correspondientes al funcionamiento de los equipos o programas especializados.

2.1.2 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Los recursos informáticos asignados a los usuarios, deben usarse adecuadamente, con responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- a)** Solo podrán utilizar los equipos asignados para ejecutar las actividades o tareas propias o inherentes a sus funciones.
- b)** No podrán usar equipos tecnológicos personales como: laptops, dispositivo informático, etc., en el área de trabajo.
- c)** No podrá traer ni efectuar solicitudes de reparación de equipos tecnológicos personales.

2.2. INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE

- a)** Velará porque el sistema operativo y software ofimático que se encuentran instalados en los equipos de la Organización, estén legalmente licenciados.
- b)** Definirá los discos de Red de todos los procesos, para poder fragmentar el acceso a la información y una mejor organización.
- c)** Establecerá los procedimientos adecuados para la realización de back Ups.
- d)** Restringirá el acceso a Internet a páginas que no estén asociadas a las funciones propias de los procesos que se realizan dentro de la Organización.

2.2.2 PROHIBICIONES DE LOS USUARIOS

El software existente en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- a)** Está prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música ni aplicaciones de ningún tipo de las páginas del Internet, que no guarden relación con la Organización.

- b)** Está prohibido tener en los discos de Red archivos que no tengan o guarden relación con la Organización 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)
 - INF (Archivos de configuración de instalación)

 - DLL (librerías de archivos)

 - ZIP (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
 - RAR (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)

- c)** Está prohibido desinstalar el Antivirus de su equipo, ya que es de alto riesgo para la seguridad ante el peligro de los virus.

	<p align="center">POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN MERCO GRUPO LOGÍSTICO</p>	<p align="right">Versión 3 18.06.16</p>
---	--	--

- d) Deberá informar al área de Tecnología e Innovación, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático.
- e) Ante cualquier correo de dudosa procedencia, se deberá contactar al área de Tecnología e Innovación para su respectiva revisión y así evitar posibles daños a la información de quien haya realizado este procedimiento.

2.3. SEGURIDAD DEL CENTRO DE CABLEADO

- a) Todos los equipos activos y/o pasivos de red deberán estar resguardados dentro del área asignada al centro de cableado, el cual deberá tener acceso restringido.
- b) Los Usuarios o visitantes externos no podrán acceder al centro de redes y servidores, sin la previa autorización del Encargado o acompañados de un empleado de la misma.
- c) Solo podrán acceder al centro de cableado personal adscrito al área de sistemas
- d) El centro de Cableado deberá permanecer en un ambiente no inferior a los 20° C y superior a los 24° C

2.4. CUSTODIA Y TENENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

2.4.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

El uso indebido de los recursos informáticos puede afectar negativamente el funcionamiento de los equipos de oficina (PC), la red, los servidores por tanto Tecnología:

- a)** Custodiará todos los activos informáticos de la empresa.
- b)** Asignará los equipos informáticos a todos los usuarios, de acuerdo con los requerimientos de las áreas.
- c)** Verificará que no le sea asignado un mismo activo informático a más de un Usuario.
- d)** Solicitara al proceso de Recursos Humanos la verificación de que los empleados sean regulares.
- e)** Llevará el control de los equipos informáticos portátiles (Laptop) asignados al personal que realice trabajos fuera de las oficinas.
- f)** Velara por cumplir a cabalidad el programa de mantenimiento de infraestructura informática

2.4.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Al ser asignado un activo a un usuario todo lo concerniente al mismo será de su responsabilidad por lo cual:

- a) Será responsable de la custodia de los equipos informáticos asignados (PC's, monitores, teclados, impresoras, USB, Equipos de Comunicación, etc.)
- b) Notificará, a través del Help Desk del grupo ingresando a la página web www.merco.com.co/requerimiento o a través de correo electrónico los inconvenientes o anomalías presentados con los equipos, accesorios, impresoras, sistemas, entre otros.

2.5 TRASLADO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS FUERA DE LA EMPRESA.

2.5.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

Al momento de recibir una solicitud de las áreas, para el traslado de un equipo informático fuera de la institución, el compromiso de Tecnología, es el siguiente:

- a) Verificará el estado de los equipos tecnológicos a ser entregados a las áreas, a través del formato establecido para la realización de este procedimiento.

2.5.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

El compromiso de los usuarios al momento de solicitar el traslado de un equipo informático fuera de la institución son los siguientes:

- a) Deberá informar a la Jefatura TIC el motivo por el cual el equipo de cómputo deberá trasladarse fuera de las oficinas de la empresa, una vez realizado este procedimiento se procederá a diligenciar el formato establecido
- e) Deberá reportar cualquier daño o/y deterioro de los equipos informáticos facilitados.

2.6. ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPO

- a) A partir de las políticas definidas, el Área Administrativa, determinara los pasos a seguir para el inventario de los equipos que se reporten como sustraídos.
- b) El usuario de un equipo asignado deberá reportar dentro de veinticuatro (24) horas cualquier pérdida o sustracción del mismo, tanto al área Administrativa como Tecnología, y estos a la Gerencia General.
- c) El Área Administrativa se encargará de realizar los procesos pertinentes para que se establezca responsabilidad ante dicha pérdida.

- d) Ante el caso de que se determine responsabilidad por parte del usuario de dicha pérdida, se empoderará al proceso de Recursos Humanos para que se proceda con la aplicación de las medidas que se consideren pertinentes.

2.7 SOFTWARE

La procedencia del software utilizado y adquirido por las empresas del Grupo Merco, deberá estar debidamente legalizado y acorde a las especificaciones técnicas y a la disponibilidad de la tecnología que disponga la empresa.

2.7.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a) Velará que el software incluya información de instalación y mantenimiento, para facilitar la labor del personal de soporte técnico.
- b) Deberá requerirle a los proveedores, el entrenamiento en el uso de los softwares especializados.

2.7.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) El usuario no podrá instalar ningún tipo de software, aplicativo, Herramienta, que no este debidamente licenciada y/o legalizada ante las autoridades competentes o ante sus representantes legales, en caso de así hacerlo y esto genere repercusiones a la empresa, este deberá asumir su responsabilidad por el mal uso de herramientas informáticas

2.8 MODIFICACIÓN O INSTALACIÓN DE SOFTWARE

Para satisfacer las necesidades de la empresa en cuanto a las modificaciones o Instalaciones de Software, que cumplan con los atributos de calidad adecuados, se definen las siguientes responsabilidades.

2.8.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a) Evaluará todas las modificaciones propuestas al software actuales, tomando en cuenta el buen funcionamiento y costo en beneficio de la empresa
- b) Modificará o Instalará los sistemas de Información acorde a las necesidades de los usuarios, que busquen mejorar los procesos automatizados.

2.9 SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS ASIGNADOS

Las responsabilidades descritas constituyen la normativa ante las solicitudes recibidas para la asistencia de soporte técnico a los equipos asignados a los usuarios.

2.9.1 RESPONSABILIDAD DE TI

- a) Todas las solicitudes de Soporte Técnico, deberán ser realizadas a través de la herramienta de Help Desk www.merco.com.co/requerimiento, las cuales serán atendidas en

su totalidad y controladas a través de un sistema de confirmación automático

- b)** Deberá dar un tiempo de respuesta a cada una de las solicitudes que hayan sido notificadas por los usuarios en un plazo no mayor de un (1) día laboral.
- c)** Cuando el proceso de Tecnología considere que el reporte de avería es mínimo, se podrá proceder con la reparación de inmediato.
- d)** Deberá de asegurar que el usuario este satisfecho con el servicio prestado.
- e)** Deberá recibir e instalar los equipos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas de la Institución.
- f)** Se encargará de revisar todos los equipos, accesorios, programas, entre otros.
- g)** Dará soporte técnico solamente a los equipos informáticos de la empresa.

2.9.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

La responsabilidad de los usuarios ante la solicitud de asistencia del proceso de Tecnología es la siguiente:

- a) Solicitará, a través de la herramienta Help Desk www.merco.com.co/requerimiento, las solicitudes de modificaciones o servicio técnico,

2.10. PLAN DE CONTINGENCIA

El propósito de un Plan de Contingencia en el área de tecnología es buscar reanudar las actividades ante un desastre a fin de que la empresa pueda mitigar los efectos del mismo, para lo cual el proceso:

2.10.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a) Deberá tener siempre en caso de fallas un Plan de Contingencia que permita recuperar en corto tiempo todas las informaciones contenidas en la Red.

2.10.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Deberán respetar los lineamientos establecidos en el Plan de Contingencia y abocarse a colaborar con el mismo.
- b) Ante la advertencia de un desastre deberá apoyar al proceso de Tecnología en la protección de los equipos.

2.11 ASIGNACIÓN DE USUARIO

El objetivo de la asignación de usuarios corresponde a establecer el acceso a los equipos informáticos del Grupo Merco, a aquellas personas que forman

parte de la misma, otorgándole el derecho y el privilegio de inicio de sesión en la red y/o software del mismo.

2.11.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a)** Recibirá las informaciones requeridas para evaluar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas de información por parte de la Sección de Recursos Humanos.
- b)** Deberá crear el usuario de los nuevos empleados, con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red de la empresa y a los aplicativos que de acuerdo a sus funciones utilizara como herramienta de trabajo.
- c)** Deberá informar a la Sección de Recursos Humanos la creación de nuevos usuarios en el dominio de la red.
- d)** Velará por que los datos de los usuarios en el dominio de la data serán los siguientes: la primera letra del nombre seguido del primer apellido del empleado. Ej.: Dcabrera
- e)** Se asegurará de que las cuentas de usuarios creadas para el uso de personas externas a la Empresa (consultores, asesores, auditores, entre otros) siempre serán de tipo temporal, por lo que RR.HH al momento de solicitar la creación de la cuenta deberá indicar la fecha de caducidad de la misma.

- f) Deberá en función de las licencias disponibles y de la información suministrada por Recursos Humanos, evaluar la posibilidad de aprobar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas informáticos.
- g) Deberá monitorear toda anomalía detectada en la aprobación de creación o modificación de usuarios en el sistema de información.
- h) Los empleados en disfrute de vacaciones o licencias médicas, no serán deshabilitados del sistema.
- i) Se deshabilitará los usuarios de los empleados que hayan finalizado su contrato de trabajo, según información remitida, vía correo electrónico por parte de Recursos Humanos.
- j) Suspenderá el permiso a la red a todo empleado que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informará al superior inmediato de dicha suspensión.
- k) Configurará la periodicidad de las contraseñas a 30 días de acuerdo a las normas establecidas para la seguridad de la información.

2.11.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Se solicitará la creación del usuario de red a la Gerencia Administrativa, una vez sea aprobada por esta, se realizará el procedimiento, notificando

al usuario vía correo electrónico, con copia a la gerencia administrativa y al superior inmediato de quien realiza la solicitud.

- b)** Deberá asegurarse del cierre de manera correcta de la sesión de usuario al momento de finalizar sus labores.
- b)** No permitirá a persona ajena a la empresa el acceso a su Equipo informático asignado.
- c)** No podrá compartir información correspondiente al usuario y contraseñas suya

2.12 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Las medidas de seguridad deben ser seguidas por todos los miembros que componen la empresa con el propósito de proteger la información y establecer los niveles de acceso y confidencialidad.

2.12.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a)** Velará para que los equipos estén libres de vulnerabilidades a fin de reducir los riesgos a que puedan someterse.
- b)** Procurar crear una cultura de protección de la información (Back Up) entre los empleados de la empresa.
- c)** Deberá realizarse Back Ups de todas las Bases de Datos de los software de la empresa de forma diaria y semanal, los Back Up Diarios se almacenaran en el Disco Duro del Servidor que se tenga destinado para

esta función, semanalmente se realizara un Back Up, el cual se guardara en DVD.

- d)** Se encargará de monitorear el uso indebido de todos los equipos tecnológicos por parte de los usuarios de la empresa.
- e)** Velará por la instalación de programas que garanticen la seguridad de la información (Antivirus, Anti Malware).
- f)** Asegurará que los encargados de áreas que manejan plataformas de datos electrónicos, se rijan por las políticas establecidas en este manual.
- g)** Realizará auditorías continuas a las carpetas con informaciones compartidas en el disco público, lo que permitirá determinar responsabilidad cuando sean reportadas informaciones como borradas.

2.12.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a)** Solo utilizará el correo electrónico Institucional para recibir y/o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo.
- b)** Los usuarios deberán revisar y responder día a día todos los correos electrónicos internos como externos relacionados con las actividades de la Institución.
- c)** Deberá manejar todas las informaciones institucionales exclusivamente a través de los correos internos que dispone la empresa.

- d)** Se asegurará de salvar y proteger la información que maneja.
- e)** No podrá transferir a terceros informaciones consideradas como confidenciales sin autorización previa.
- f)** Guardará la información de trabajo en los discos de red asignados por usuario, garantizando así la integridad de la información.
- g)** Deberá borrar todos aquellos correos que no deban permanecer en los buzones ni en la papelera.
- h)** Deberá crear una contraseña privada, con la finalidad de acceder a los datos, servicios y programas de su equipo, asegurándose que tenga las siguientes características:
 - Ocho (8) ó más caracteres
 - Combinar letras mayúsculas, minúsculas y números
 - Fácil de recordar y difícil de adivinar
- i)** No deberá compartir la contraseña creada para acceder al Equipo Informático asignado
- j)** No hará uso indebido de la información institucional que maneja.

2.13. MANEJO DE IMPRESORAS

Buscando regular la impresión de documentos innecesarios por parte de los usuarios de las impresoras asignadas y establecer un control interno, se han establecido los siguientes lineamientos:

2.13.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a)** Se encargará de monitorear el uso de las impresoras de red.
- b)** Las impresoras a color solo serán utilizadas para imprimir documentos que exclusivamente requieran ser impresos a color, no para hacer pruebas ni borradores.
- c)** Coordinara con los encargados de las áreas la concientización del personal para su área sobre el uso indebido de las impresoras.
- d)** No se imprimirán trabajos que no tengan relación con la empresa
- e)** Cada área solicitará el papel de impresión a utilizar y será responsable del uso del mismo.
- f)** Solo se utilizaran para impresiones, tóneres y tintas originales.
- g)** Se reportara bajo informes el uso indebido de las impresoras.

	<p align="center">POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN MERCO GRUPO LOGÍSTICO</p>	<p align="right">Versión 3 18.06.16</p>
---	--	--

2.13.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) No podrán imprimir documentos personales, ni a terceras personas en los equipos de la empresa.
- b) Deberá destruir los borradores impresos de trabajos considerados como confidenciales.
- c) Los “borradores” de trabajos serán impresos bajo el mandato de economía de tinta.
- d) Podrá utilizar para borradores de trabajo, hojas recicladas que no contengan información considera como confidencial
- e) Hará buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.

2.14 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 proceso de Tecnología velará porque se cumplan los siguientes lineamientos:

2.14.1 RESPONSABILIDAD DE TECNOLOGÍA

- a) Se asegurará del buen uso del servicio de internet con que cuenta la empresa, bloqueando aquellas páginas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones propias de la empresa.

- b)** Deberá monitorear el acceso de las páginas de internet por parte del personal e informar cualquier violación de acceso, vía correo electrónico a los encargados de las áreas.

- d)** Deberá informar vía correo electrónico al encargado de área, los casos continuos de violación de acceso a internet a páginas no relacionadas con el trabajo institucional como por ejemplo: de juegos, de música, descargas, videos, entre otras; con la finalidad de que se tomen las medidas de lugar.

- d)** Dará seguimiento a la plataforma de internet, notificando a las áreas los inconvenientes presentados en la misma.

2.14.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a)** Está prohibido la transmisión y/o, descarga de material obsceno o pornográfico, que contenga amenazas o cualquier tipo de información que atente contra la moral o buenas costumbres.

- b)** No deberá acceder páginas de descarga de software, pornográficas, de chat, de reproducción de videos, páginas de redes sociales (Facebook, Instagram, Hi5, Twitter, etc.)

- c)** Solo tendrá acceso a las siguientes páginas de internet: bancarias, educativas, periodísticas e institucionales o cualquier otra que este directamente vinculada a las funciones del empleado.

2.15 IMPREVISTOS

Los casos que se presenten y que estén vinculados al trabajo y no estén contemplados en este Manual de Políticas, serán atendidos o resueltos por el proceso de Tecnología una vez sean autorizados por la Gerencia General o la Gerencia Administrativa.

2.16 USO DEL CORREO ELECTRÓNICO

- a) Los usuarios son responsables de las actividades que se realicen desde su cuenta de correo corporativo.
- b) Las cuentas de correo corporativo son de uso personal e intransferible, por lo tanto, es responsabilidad del usuario la información que de este se envíe.
- c) Las cuentas de correo corporativo son creadas para el uso exclusivo de las funciones propias del usuario, por lo tanto, el usuario debe hacer uso de este servicio implementando criterios de racionalidad, respeto, responsabilidad, integridad y seguridad de la información.
- d) Es responsabilidad del usuario realizar copias de seguridad o solicitar las copias del archivo que almacena la información contenida en el correo y la libreta de direcciones si la tuviera configurada.
- e) Antes de enviar un correo electrónico, el usuario debe utilizar el corrector ortográfico de la herramienta que utilice como gestor de correos.
- f) El envío de correos electrónicos implica el consumo de recursos Tecnológicos y demanda tiempo a la persona receptora leerlos, por lo tal razón, se debe evitar el envío de correos innecesarios y que no guarden relación con el

desempeño de las funciones asignadas, así mismo, solo copiar a las personas a quien realmente interese el correo, evitar reenviar y/o responder a personas innecesariamente.

- g) El envío de correos con mensajes que contravengan las normas legales, la moral, el orden público, la intimidad o el buen nombre de las personas, que contengan contenido irrespetuoso, difamatorio, racista, religioso irrespetuoso, discriminatorio, de acoso o intimidación; así como imágenes o videos con contenidos ilegales, ofensivo, extorsivo, indecente o con material sexual, debe ser reportado a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Gerencia General, para tomar las medidas necesarias.
- h) Está Prohibido Copiar o reenviar correos electrónicos que se encuentren clasificados como CLASIFICADOS o SECRETOS en el asunto del mensaje, sin tener la autorización del remitente original para hacerlo.
- i) Prohibido 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.
- j) Se prohíbe la propagación de correos de procedencia desconocida, SPAM, correo basura o no deseado, hacia cuentas institucionales.
- k) No se puede enviar o recibir correos con anexos de tamaño mayor a 15 MB
- l) Compartir contactos o listas de distribución del grupo 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.

- m) Según lo establecido en la Ley 524 de 1999, los mensajes de correo electrónico revisten la misma fuerza probatoria que tienen los documentos físicos.
- n) El correo electrónico corporativo es una herramienta de trabajo, de uso exclusivamente laboral, por tanto, la información contenida en estos es de propiedad del Grupo MERCOSUR. En esa medida, MERCOSUR no se hace responsable de la información de carácter personal que los usuarios almacenen en las cuentas corporativas.
- o) Todo correo de procedencia desconocida, correo basura, SPAM, correo no deseado, etc. que sea recibido en los buzones de correo electrónico, debe ser ignorado, eliminado inmediatamente y reportado a sistemas con el fin de evitar posibles infecciones por código malicioso o virus.
- p) Antes de responder o reenviar un correo, el usuario debe validar si se requiere incluir todos los destinatarios, el historial y la información que posee el mismo
- q) En caso de que se requiera el funcionamiento de una sola cuenta de correo para dos o más usuarios, el usuario principal y dueño de la cuenta de correo debe otorgar dicha autorización por escrito o por correo electrónico indicando que usuarios tendrán acceso a la cuenta de correo, y en todo caso dicha autorización no exime de toda responsabilidad al usuario dueño de la cuenta del correo uso de la cuenta y de los lineamientos planteados en el presente documento.

	POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN MERCO GRUPO LOGÍSTICO	Versión 3 18.06.16
---	--	-------------------------------

- r) El grupo MERCO recomienda hacer caso omiso a los links que vengan agregados en el cuerpo del correo de cuentas externas; por lo tanto, se aconseja digitar directamente la página que deseen consultar en el navegador del equipo
- s) Todos los usuarios del correo corporativo deben unificar la firma del correo electrónico implementando el modelo que se encuentra a continuación.

Nombre Completo
Cargo
Móvil:
Fijo:
Dirección física de la oficina
Ciudad, País
www.mercologis.com



- t) El uso no adecuado o incumplimiento de las medidas definidas en la presente política, da lugar a la aplicación de las medidas administrativas, disciplinarias o legales a que haya lugar

2.16 ASIGNACIÓN Y USO DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA DE LA EMPRESA

2.17.1 POLÍTICAS ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE TECNOLOGÍA

- La empresa asignara un equipo de cómputo a los empleados que por naturaleza de su cargo lo requieran
- Al ingresar un nuevo empleado o crearse un nuevo cargo, el proceso de recursos humanos deberá solicitar a la jefatura de tecnología, el

equipo necesario e indicar las actividades que se realizarán con el mismo, esta solicitud deberá hacerse a través del formulario de requerimiento de personal.

- El proceso de Tecnología será quien evalúe el tipo de equipo que debe asignar, y si este será adquirido o reasignado
- La asignación del tipo de equipo se le hace al cargo o función, por lo tanto, si una persona cambia de función o cargo, el equipo asignado debe permanecer en dicho cargo y en la nueva posición a la que se lo ha transferido se deberá analizar y requerir un equipo en caso que se necesite.
- Los equipos portátiles tipo laptop, serán asignados a aquellos cargos que por su movilidad así lo requieran y en este caso deberán ser aprobados por la Gerencia General.

2.16.1.1 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- Todos los equipos serán entregados mediante acta de entrega (Formato de control de equipos), formato en el cual se detallan los equipos de cómputo entregados, así como el software instalado en este, a partir de este momento, el equipo entregado será de total responsabilidad del empleado, así como los accesorios.
- La empresa tiene los equipos electrónicos asegurados bajo póliza de seguro.
- Para el caso de los empleados que requieran por motivos estrictamente laborales desplazarse de su sitio de trabajo a otro sitio por cumplimiento de sus labores y requieran llevar el equipo portátil,

deberán solicitar permiso al proceso de Tecnología vía correo electrónico para dicho desplazamiento. Para el caso que los equipos requieran llevárselos durante el fin de semana el permiso será otorgado por la Gerencia General.

- En caso que un equipo portátil sea robado, el empleado deberá proceder a reportarlo ante las autoridades y soportarlo mediante la respectiva denuncia.
- En caso que el equipo sea robado en cumplimiento de sus labores y habiendo solicitado el respectivo permiso, la empresa responderá por el 90% del valor del equipo y el empleado deberá responder por el 10% del valor del equipo después de la respectiva depreciación.
- En caso que el equipo sea robado y el empleado no haya solicitado el respectivo permiso de salida del equipo, la empresa responderá por el 50% del valor del equipo y el empleado el otro 50% después de la respectiva depreciación y se expondrá a las sanciones que así disponga la Gerencia General.
- El valor correspondiente al porcentaje asumido por el empleado, será descontado por nomina a partir de la quincena siguiente a sucedido los hechos.
- Se exceptúa el descuento a los empleados en aquellos casos de robo con violencia en el sitio de trabajo, Se considera sitio de trabajo a cualquiera de las instalaciones o sedes de la empresa o cualquier

instalación donde se esté realizando una actividad de trabajo que demanda la presencia de un equipo tecnológico.

2.17.2 POLÍTICAS DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS CELULARES

- El celular es una herramienta de trabajo que se debe utilizar para facilitar las Comunicaciones entre oficinas y además con las personas que prestan su servicio fuera de Las mismas.
- El celular debe permanecer encendido y cargado durante las horas laborales o de acuerdo a la responsabilidad y requerimientos propios del cargo.
- Los celulares deben estar a servicio permanente de las áreas u oficinas de la empresa a las que fueron asignados.
- La responsabilidad por el uso, cuidado y llamadas efectuadas por un celular es compartida entre todos los miembros del área u oficina, en caso de que el celular sea asignado para una sede o sucursal. En caso de ser asignado a una persona, ésta se hace responsable íntegramente por el equipo.
- La empresa se reserva el derecho de cambiar, eliminar, reemplazar el servicio, equipo, compañía proveedora, etc., así como las condiciones y restricciones vigentes.
- No existirá ninguna forma de reembolso o asignación por gastos de celulares personales

- Todo celular será entregado al usuario mediante el formato de control de equipos firmada por el jefe TIC donde conste el número de la línea, el Código identificador del equipo, los accesorios adicionales entregados con el equipo.
- Cada celular tendrá asignado un máximo de minutos disponibles para realizar llamadas, lo cual implica que una vez consumidos los minutos asignados, el celular quedará habilitado sólo para recibir llamadas. La cantidad de minutos estará fijada conforme al perfil del usuario.
- Para requerir una nueva unidad, esta deberá ser solicitada exclusivamente por el Gerente respectivo al jefe TIC en comunicación escrita, especificando las razones que sustentan dicha solicitud, este a su vez buscare la aceptación de la Gerencia General para iniciar el trámite ante el proveedor.
- En caso que, por accidente, mal uso, descuido, abandono, desidia, indolencia, etc. el equipo celular sufra daños o pérdida parcial o total, el usuario responsable de este, asumirá el costo del equipo y/o arreglo de este.
- En caso que el equipo sea robado, el empleado deberá proceder a reportarlo ante las autoridades y soportarlo mediante la respectiva denuncia.
- En caso de hurto, el empleado deberá asumir el 10% del valor del equipo después de la respectiva depreciación.

	<p>POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN MERCO GRUPO LOGÍSTICO</p>	<p>Versión 3 18.06.16</p>
---	---	--------------------------------------

- El valor correspondiente al porcentaje asumido por el empleado, será descontado por nomina a partir de la quincena siguiente a sucedido los hechos.

2.18 VIGENCIA

Este Manual entrará en vigencia a partir de la aprobación del mismo por parte de la Gerencia General y socialización con los encargados de las áreas, permanecerá por tiempo indefinido introduciéndosele las revisiones y las mejoras que amerite el mismo.

Sara Sarabia de Perez
Gerente General Grupo MERCO

Reginaldo Perez Perez
Presidente Grupo MERCO