	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Dar a Conocer las normas generales para el buen uso y comportamiento de los sistemas de información.

## 2. ALCANCE

El Procedimiento va dirigido a todo funcionario de ICOLTRANS que le sea asignada una cuenta de usuario en la Red, correo electrónico e Internet.

## 3. DEFINICIONES

**SPAM:** Es la práctica de enviar indiscriminadamente mensajes de correo electrónico no solicitados. Generalmente, se trata de publicidad de productos, servicios o de páginas Web.

Todos aquellos que tenemos una dirección de correo electrónico recibimos a diario varios mensajes publicitarios que no solicitamos sobre cosas que no nos interesan.

**LISTA DE CORREO:** Es un sistema mediante el cual muchas personas pueden intercambiar mensajes a través del correo electrónico. Para esto, cada lista posee una dirección, que redirige automáticamente cualquier mensaje enviado por un integrante, a todos los demás miembros de la lista. De esta forma las conversaciones son abiertas, pudiendo cualquier miembro intervenir o responder cualquier mensaje enviado por otro.


**HARDWARE:** Cada uno de los equipos y dispositivos sobre las cuales estas aplicaciones funcionan, van desde Pistolas de Radio Frecuencia, PC con sus respectivos dispositivos adjuntos (Mouse, Teclados), Portátiles, Impresoras Scanner, Cámaras Digitales.

## 4. RESPONSABLES


Gerente Nacional de Sistemas

## 5. PROCEDIMIENTO


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<b>USO CORRECTIVO DEL CORREO ELECTRONICO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Una cuenta de correo electrónico es un elemento clave para establecer una apropiada comunicación con nuestros clientes, proveedores y demás socios comerciales, y poder generar nuevas oportunidades de negocio. La cuenta de correo electrónico vende y colabora además en todo el proceso comercial y de post-venta.</li> <li>Antes, de enviar un correo por favor tener en</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 2 de 7


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>cuenta los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A veces es fácil olvidar que hay personas al otro lado de la red. Si abusas de la ausencia física, posiblemente serás menos ayudado cuando necesites. Si por cualquier motivo estamos alterados lo más conveniente será esperar un poco. (Debemos leer el correo permanentemente)</li> <li>• Las frases breves tendrán más impacto que los largos párrafos, lo cual es, probablemente serán menos leídos. (Debemos ser concisos).</li> <li>• Las personas de la red nos conocerán por lo que escribamos y cómo lo hagamos. Se tendrá cuidado con el contenido y ortografía de lo que se escriba para que luego eso no sea motivo de vergüenza. (Utilice el corrector ortográfico para evitar este tipo de circunstancias.)</li> <li>• Documentos adjuntos. Intenta en lo posible no enviar mensajes adjuntos. No quiere decir que esté prohibido. Abstenerse de enviar los mensajes adjuntos hacen que el correo viaje más liviano y congestione la red.</li> <li>• No utilizar la cuenta de correo para enviar publicidad o ventas de un producto. Estas técnicas son mal vistas por las gerencias ya que atentan contra la labor fundamental del correo electrónico como elemento de comunicación Icoltrans.</li> <li>• Usa títulos descriptivos. Los miembros de una lista tienen intereses muy diferentes, por tanto es conveniente poner un tema bien claro, explícito y pertinente en el campo "Asunto:" de la cabecera del mensaje. La línea Asunto de un mensaje debe de ser lo suficientemente limitada y descriptiva como para que el receptor no pierda tiempo en decidir si lo lee o no.</li> <li>• Resumir lo que se está contestando. Al contestar un mensaje es conveniente marcar con un símbolo '&gt;' los puntos a los que se está respondiendo para que el receptor lo recuerde, no incluyendo todo el artículo. Se borra lo que no se responda ya que si no se rompe el argumento de respuesta. Se debería agradecer de forma pública en la lista las personas que respondieron.</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 3 de 7


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
<b>POLITICAS DE LA COMPAÑIA</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se prohíbe el envío de cadenas de mensaje, mensajes publicitarios, SPAM o cualquier otro mensaje que no tenga relación con la lista, o cualquier otro mensaje que no tenga relación con temas referentes a ICOLTRANS, así como los archivos adjuntos desconocidos o ejecutable (De extensión EXE, COM, CMD, BAT) , como enlaces a sitios por fuera de la INTRANET.</li> <li>En los mensajes enviados se deberán utilizar un lenguaje moderado y evitar cualquier vulgaridad y/o provocación a cualquier destinatario de la lista.</li> <li>Las quejas sobre el comportamiento de algún miembro de la lista de correo deberán ser comunicadas a su respectivo jefe quien informara a Sistemas la medida que se debe tomar con esta cuenta de correo.</li> <li>En caso de que alguna de las regulaciones sea violada por algún miembro de la lista, el jefe respectivo emitirá un llamado de atención privada al usuario</li> <li>En caso de repetirse una conducta inapropiada, será bloqueado en el correo por el tiempo que la gerencia respectiva lo estime conveniente.</li> </ul>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No enviar mensajes solo en MAYUSCULAS pues esto se considera estar gritando.</li> <li>No enviar mensajes en HTML ni páginas WEB como adjuntos pues algunos receptores no pueden reconocerlas y en la mayoría de los casos no tiene acceso a Internet.</li> <li>Incluir un trozo de mensaje del que se responda, para tener una referencia.</li> <li>Enviar mensaje de agradecimiento de forma personal y no a las listas globales.</li> </ul>
<b>CONTRASEÑAS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Una contraseña o clave (en inglés password) es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso. La contraseña normalmente debe mantenerse en secreto ante aquellos a quien no se les permite el acceso.</li> <li>Es necesario que los usuarios realicen periódicamente el cambio de claves de acceso voluntario o exigido por Sistemas.</li> <li>Sistemas envía un mensaje y/o requerimiento global solicitando el cambio de estas.</li> <li>Para el buen Uso de las claves, tener en cuenta lo siguiente:</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 4 de 7


ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>No revelar a los demás. Mantenga sus contraseñas ocultas incluso a amigos o a miembros de la familia (especialmente niños), ya que se las podría pasar a otros individuos menos dignos de confianza. Se salvan de esta recomendación, por ejemplo, aquellas que necesite compartir con otros (la contraseña de su cuenta bancaria en línea que usted puede ser que comparta con su cónyuge)</li> <li>Proteja las contraseñas que se guardan por defecto en su ordenador. Tenga cuidado de no almacenar contraseñas que sean susceptibles de ser peligrosas. No deje los registros de sus contraseñas en cualquier lugar que usted no controla.</li> <li>Nunca proporcione su contraseña por correo electrónico o basado en un e-mail..</li> <li>Cambie sus contraseñas regularmente. Esto puede ayudar a mantener los usuarios malintencionados fuera de juego. La fuerza de su contraseña contribuirá a mantener durante más tiempo la misma contraseña. Una contraseña inferior a 8 caracteres debe ser cambiada semanalmente. Una de 14 caracteres o más, incluso por varios años.</li> <li>Cada que retire de su puesto de trabajo deberá bloquear el equipo.</li> </ul>
<b>ACCESO INTERNET</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>El internet es una herramienta muy útil Inicialmente tenía un objetivo claro. Se navegaba en Internet para algo muy concreto: búsquedas de información, generalmente. Ahora quizás también, pero sin duda alguna hoy es más probable perderse en la red, debido al inmenso abanico de posibilidades que brinda la red. Hoy en día, la sensación que produce Internet es un ruido, una serie de interferencias, una explosión o cúmulo de ideas distintas, de personas diferentes, de pensamientos distintos de tantas y tantas posibilidades que, en ocasiones, puede resultar excesivo. Muchos utilizan la Internet para descargar música, películas y otros trabajos; la mensajería instantánea o chat y el correo electrónico son algunos de los servicios de uso más extendido.</li> <li>Sistemas es el encargado de proporcionar el acceso a internet ya sea controlado o ilimitado a los usuarios de la compañía, solo bajo autorización de la Gerencia General.</li> <li>Los usuarios deberán solicitar a la Gerencia General, Nacional o Regional el acceso vía correo electrónico, enumerando las paginas, anexando</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 5 de 7

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>los links y el motivo por el cual requiere este acceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los movimientos dentro de la red son monitoreados por programas especializados. Los usuarios que incurran en este tipo accesos se les aplicara sanciones disciplinarias.</li> <li>•</li> </ul>
<b>COPIA DE RESPALDO PARA LOS USUARIOS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información es el objeto más valioso, por tal motivo es necesario realizar copias de seguridad en caso de un siniestro.</li> <li>• Los usuarios deberán alojar toda la información en una única carpeta llamada Datos, creada en la raíz del Disco Duro, esto con el fin de ser más rápida la recuperación de la información si el equipo llegara a sufrir daños irreparables.</li> <li>• En un futuro Sistemas pondrá a disposición un Servidor de Datos, para que ahí sea alojada toda la información de los usuarios.</li> <li>• Se recomienda solo almacenar Información Vital para sus labores, favor abstenerse de guardar archivos de ocio, tales como música, imágenes y presentaciones que no tienen que ver con la información corporativa, ya que de esa manera se podrá garantizar el almacenamiento de todos los usuarios.</li> <li>• El infractor del sistema de información será enviado a descargos a Gestión Humana, quienes tomaran las sanciones respectivas de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.</li> </ul>
<b>MANEJO DE LINEA CELULAR</b>	Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los celulares son propiedad de ICOLTRANS por tal razón su uso es exclusivo en tareas propias de la operación.</li> <li>• La asignación, reposición y entrega de una línea celular se realiza por medio del Departamento de Sistemas quien es el encargado de la administración de los mismos.</li> <li>• Para solicitar asignación el Jefe inmediato deberá enviar correo electrónico al Departamento de Sistemas, estos realizan la asignación de la línea con la aprobación respectiva y basados en el centro de costos y disponibilidad de las mismas.</li> <li>• En caso de pérdida, robo o daño el usuario deberá responder por el equipo que le ha sido asignado, al cual se le efectuará la correspondiente reposición (el tiempo mínimo para reposición será de 18 meses) o reparación según sea el caso en los</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 6 de 7

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<p>talleres autorizados por el operador (siempre y cuando se cumplan las condiciones de garantía) y dicho costo será asumido por el usuario si es por mal uso.</p> <p><b>Nota:</b> si la reposición se realiza antes del tiempo mínimo o es por pérdida el usuario deberá cancelar el valor total de la reposición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para solicitar reposición por pérdida o robo el usuario deberá realizar el correspondiente denuncia y entregarlo al encargado de las comunicaciones en su sucursal.</li> <li>• Cuando el usuario entre en el periodo de vacaciones deberá informar a Sistemas de Información, entregar al jefe inmediato el celular, este a su vez deberá informar a quien le asignará dicha línea de manera temporal mediante correo electrónico al encargado de comunicaciones de su sucursal.</li> </ul> <p>Cuando se asigne una línea se deberá diligenciar el formato <i>"Asignación de equipo y línea Celular"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para proceder a entregar paz y salvo por este concepto el usuario deberá entregar el equipo con todos sus accesorios al encargado de Comunicaciones de su sucursal y diligenciar el formato <i>"Devolución de equipo y línea Celular"</i>.</li> <li>• Aquellos usuarios que no poseen autorización para servicios WAP, WEB y mensajes de texto BACKTONES entre otros, al momento de realizar el corte de facturación, se detecte este tipo de consumos serán descontados al usuario en nómina y serán enviados a descargos en Gestion Humana. Se debe garantizar un buen uso de esta herramienta de trabajo.</li> </ul>
<b>MANEJO DE EQUIPOS Y PERIFERICOS</b>	Coordinador Sistemas de Información y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los equipos y periféricos asignados a un usuario deben ser utilizados para fines laborales, por tal razón no deben poseer información personal, así como tampoco fotos familiares, música entre otros.</li> <li>• El usuario no podrá instalar aplicaciones de ningún tipo ya que Sistemas es el único encargado de realizar instalación en las maquinas</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO SOBRE EL USO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> P.SI.002
		<b>Fecha de actualización:</b> 13-03-2012
		<b>Versión:</b> 01
		Página 7 de 7

<b>MANEJO DE EQUIPOS Y PERIFERICOS</b>	Coordinador Sistemas de Información y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario es el encargado de permanecer en perfecto estado todas las herramientas de trabajo, evitando que le caigan líquidos, harinas, alimentos, etc</li> <li>Sistemas o personal autorizado por este, serán los únicos encargados de realizar mantenimientos tanto de software como de hardware, cambios de piezas; por ninguna razón el usuario deberá hacer ningún tipo de modificación</li> <li>Para el préstamo de videobeam se deberá enviar correo a Sistemas con la solicitud, y firmar el formato <i>"Préstamo videobeam"</i></li> <li>Cualquier modificación que requiera una maquina únicamente será realizado por el personal del Departamento de Sistemas o quien estos autoricen.</li> </ul>
--	---	--

## 6. MEDIDAS EN SSOA

Todo tipo de autorizaciones y modificaciones son almacenadas en unidades de red, para evitar el uso del papel.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

## 8. REGISTROS

Préstamo videobeam  
Asignación de equipo y línea Celular  
Devolución de equipo y línea Celular

## 9. ANEXOS

No aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
   Firma: Coordinador de Sistemas	   Firma: Coordinador de sistemas:	   Firma: Gerente Nacional de Sistemas: