

DESCRIPCIÓN GENERAL	
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión Tecnológica de Sistemas de Información
<b>SUB PROCESOS</b>	Mantenimiento correctivo y preventivo – Realización y control de copias de seguridad
<b>LIDERES DE SUB PROCESOS</b>	Coordinador de Tecnologías
<b>ÁREAS INVOLUCRADAS</b>	Todas las Áreas de la Organización
<b>OBJETIVO</b>	Definir un conjunto de directrices, estrategias y pautas de acción para la adopción de servicios y sistemas de información integrados, orientando el manejo de los recursos informáticos, haciendo uso de una plataforma tecnológica estable y segura, con miras a la consecución de un producto con alto nivel de consumo.
<b>ALCANCE</b>	Aplica para todos los procesos de la Organización teniendo en cuenta el uso de los medios tecnológicos y sistemas de información para el cumplimiento de las funciones inherentes a cada cargo.

ENTRADAS	PROVEEDOR	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direccionamiento estratégico.</li> <li>- Normas legales vigentes.</li> <li>- Actos administrativos internos (acuerdos y resoluciones).</li> <li>- Presupuesto.</li> <li>- Solicitudes de las diferentes Áreas.</li> <li>- Gestión de contratos.</li> <li>- Cambios tecnológicos.</li> <li>- Planes de Mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno Nacional.</li> <li>- Gobernación de Antioquia.</li> <li>- Junta de Socios.</li> <li>- Junta Administradora Regional.</li> <li>- Entes de Control y Vigilancia.</li> <li>- Contratistas y Proveedores.</li> <li>- Todos los Macroprocesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico de tecnologías.</li> <li>- Planes de Acción.</li> <li>- Estabilidad de la plataforma informática y sistemas de información.</li> <li>- Respuesta a las solicitudes de las Áreas.</li> <li>- Acciones preventivas.</li> <li>- Renovación tecnológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno Nacional.</li> <li>- Gobernación de Antioquia.</li> <li>- Junta de Socios</li> <li>- Junta Administradora Regional.</li> <li>- Entes de Control y Vigilancia.</li> <li>- Contratistas y proveedores.</li> <li>- Todos los Macroprocesos.</li> </ul>

RECURSOS		
HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Coordinador de Tecnologías Profesional de Informática Tecnólogo de Informática Outsourcing en Informática	Red convergente, infraestructura tecnológica (computadores, hardware, software, servicios de internet, líneas telefónicas, entre otras).	Iluminación. Ventilación. Espacios libres de contaminación (visual, auditiva, olfativa). Espacios adecuados de trabajo.

**REQUISITOS****REQUISITOS DEL CLIENTE:**

Sistemas de información y/o recursos informáticos acordes a las funciones del cargo.

**REQUISITOS DE NORMA****REQUISITOS MECI**

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN  
1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
1.2.1. Planes, programas y proyectos.  
1.2.5. Políticas de Operación.  
1.3. COMPONENTES ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO  
1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo.  
2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO  
2.1. COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión.  
2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO  
2.3.1. Plan de Mejoramiento.  
3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**REQUISITOS GP:1000**

4.1 Requisitos generales  
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos  
8.4 ANÁLISIS DE DATOS  
8.5 MEJORA

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Se entiende por POLÍTICAS INFORMÁTICAS el conjunto de lineamientos, directrices, guías de acción, límites, parámetros y reglas, que deben respetar quienes hacen uso de la infraestructura tecnológica existente en Teleantioquia, siendo responsabilidad de cada uno de los empleados de Teleantioquia el tomar las medidas preventivas y correctivas para que las Políticas consignadas en el presente documento se cumplan.

**CONSIDERACIONES**

Teniendo en cuenta que mediante el artículo 61 de la Constitución Nacional prescribe: "El estado protegerá la propiedad intelectual por el tiempo y mediante las formalidades que establezca la ley".

Que en la Ley 734 de 2002, del Código Disciplinario Único en el artículo 34, se establecen los deberes y en el artículo 35 las prohibiciones de los empleados y trabajadores del sector público.

Que las disposiciones contenidas en la Decisión Andina 351 de 1993, las Leyes 23 de 1982 y 44 de 1993, los Decretos 1360 de 1989 y 460 de 1995 y los convenios internacionales ratificados por Colombia, constituyen el marco jurídico que regula la protección del derecho de autor y derechos conexos.

Que en la Ley 87 de 1993 de Control Interno en el artículo 1 se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

en atención a las metas u objetivos previstos.

**PARÁGRAFO.** El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Para efectos de este documento, es responsabilidad de los Directores, Coordinadores y Profesionales, vigilar su estricta observancia en el ámbito de su competencia, tomando las medidas preventivas y correctivas para que se cumplan.

**ARTÍCULO PRIMERO. DEL USO RESPONSABLE Y APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:**

1. Los Usuarios, bajo su estricta responsabilidad:
  - a) Harán uso de los medios y servicios de comunicación electrónicos, de telecomunicaciones e internet, quedando prohibido el uso de servicios de mensajería instantánea o similar, para fines distintos al propósito de su cargo.
  - b) Entenderán y seguirán los procedimientos establecidos para el buen uso, mantenimiento y conservación de las tecnologías de información.
  - c) En todos los equipos del Canal debe estar instalado un tapiz que refleje la imagen institucional del Canal.
  - d) No se debe instalar ninguna clase de programa o software ejecutable bajado por internet o conseguido por otros medios, sin el visto bueno del proceso informático y la Coordinación de Tecnologías, quien verificará la necesidad de la instalación de este software para funcionalidad en el trabajo del usuario.
  - e) Todo software que se instale en los equipos del Canal debe tener vigente la respectiva licencia o documento soporte respectivo que permita el uso en forma legal del mismo.
  - f) En los equipos del Canal no deben estar instalados juegos.
  - g) Prohibir la reproducción del software licenciado por el Canal, sin previa autorización por parte de Informática, quien lo hará únicamente con fines de mantener copias de seguridad.
  - h) Los usuarios, a excepción de los autorizados por Informática y la Coordinación de Tecnologías, no pueden realizar ningún tipo de cambio en la configuración de software instalado en los equipos de cómputo.
  - i) Los usuarios se hacen responsables por el software instalado en el computador a su cargo, que sea diferente al instalado por informática.
  - j) Se restringe la instalación de software misional, de gestión y de protección contra virus licenciado por el Canal, solamente a equipos de cómputo que sean propiedad del Canal.

**ARTÍCULO SEGUNDO. DEL MANTENIMIENTO E INVENTARIO DE SOFTWARE Y HARDWARE.**

1. Los responsables del proceso de Informática deberán:
  - a. Elaborar un programa de mantenimiento preventivo anual, que sea acorde con sus necesidades y contemple tanto los aspectos lógicos (software) como los aspectos físicos (hardware) indispensables para asegurar el correcto funcionamiento de las tecnologías de información.
  - b. Mantener actualizado el inventario de tecnologías de información que contendrá, por lo menos, lo siguiente:
    - Equipo de cómputo: Estaciones de trabajo y servidores.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- Equipo de impresión.
  - Accesorios y periféricos.
  - Redes.
  - Equipo de telecomunicaciones.
  - Unidades de respaldo de energía UPS (Informática).
  - Programas de cómputo (software).
- c. Llevar un registro de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, soporte técnico y asesorías en materia de informática.
- d. Es obligatorio el uso y actualización de programas antivirus en todos aquellos equipos de cómputo y servidores del Canal.
- e. Queda prohibido realizar actividades de inspección de la información en telecomunicaciones, redes, sistemas y bases de datos; así como la instalación, ejecución y uso de programas, aplicaciones, códigos o componentes dispuestos para tales efectos, excepto cuando exista mandato judicial.
- f. Los usuarios no están autorizados para cambiar del sitio de trabajo las CPU, monitor, mouse, teclados, impresoras, parlantes y demás elementos que se encuentren conectados a la CPU, sin previa autorización del proceso de Informática y la Coordinación de Tecnologías, quien establece la viabilidad técnica del cambio, previa autorización del Director del proceso respectivo; lo cual se debe comunicar al Almacén de Teleantioquia.
- Una vez establecida la viabilidad del traslado, los usuarios interesados realizarán la solicitud de traslado físico de los equipos de cómputo a Informática y el registro de traslado físico y actualización del inventario al Almacén de Teleantioquia.
  - Gestionar la solicitud de servicios de conexión del equipo de cómputo a Informática, en el nuevo puesto de trabajo asignado.
- g. Cada usuario es responsable, dentro la jornada laboral ordinaria normal y la autorizada por el fin de semana o festivo, por los elementos informáticos asignados al puesto de trabajo, salvo uso fraudulento comprobado de un tercero indeterminado.
- h. Cada usuario es responsable durante todo el tiempo (jornada laboral y jornada no laboral), por los computadores portátiles con sus respectivos accesorios que hayan sido asignados para el desempeño de sus labores.
- i. Los usuarios del Canal, a los cuales se les ha asignado computador portátil deberán, en todo caso, utilizar la guaya de seguridad provista para la protección por pérdida o hurto del computador a su cargo.
- j. Los usuarios del Canal, a quienes se les ha asignado computador portátil, serán responsables de mantener la confidencialidad y privacidad de la información Institucional contenida en el mismo, y serán los únicos responsables de mantener copias de seguridad en medios externos de la misma información.
- k. En caso de pérdida, hurto, daño total o parcial de los elementos informáticos de propiedad del Canal, que se encuentran a cargo de los empleados asignados por el contratista, responsable de los mantenimientos preventivos y correctivos de los elementos de cómputo o dispositivos de comunicaciones, el contratista deberá reponer el bien por uno de iguales o superiores características técnicas aprobadas por Informática.
- l. Solamente están autorizados los funcionarios de Informática y la empresa que preste el servicio de soporte y mantenimiento, para destapar los equipos de cómputo.

**ARTÍCULO TERCERO. DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN.**

1. Se establece que todos los sistemas y bases de datos que procesen o almacenen datos personales, deberán

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

contar con políticas de administración de claves de acceso y medidas de seguridad lógica.

2. Los responsables de Informática, deberán observar las siguientes medidas en materia de:

a. Respaldo de información:

- Se debe elaborar un Programa de Respaldo de Información y Bases de Datos de los bienes informáticos propiedad del Canal.
- Con la finalidad de contar con un proceso de recuperación de desastres exitoso, los respaldos de servidores adicionalmente, deberán contener la configuración del sistema operativo y los perfiles de Usuarios, cuando así sea el caso.
- Cada usuario es responsable de la información contenida en los bienes informáticos de cada Unidad, respaldando periódicamente la información pertinente a su cargo y en medio externo (Disco Externo, CD, DVD, cinta, etc.).
- Es responsabilidad de cada jefe o Coordinador de Área, velar porque existan copias de seguridad actualizadas de toda la información relevante que resida en todos los computadores asignados a su área, así como la de preparar y ejecutar en todos sus niveles los planes de contingencia que minimicen la ocurrencia de eventuales riesgos.
- Informática deberá, en cualquier medio, mantener actualizado un registro con la hoja de vida de cada equipo, indicando en ella marca, modelo, serie, placa de inventario o código de barras, así como la información técnica de los elementos tangibles o dispositivos que se le encuentren conectados, bien sea que correspondan a los accesorios básicos con los que fue adquirido o que hayan sido adicionados, retirados o reemplazados con posterioridad.
- Informática deberá, en cualquier medio, mantener actualizado el registro con la hoja de vida completa del software, indicando en ella el tipo, la versión, el número de licencias, los equipos donde están instalados, la cantidad y tipo de medio magnético, tipos de manuales, la fecha de instalación y nombre del funcionario de Informática que hizo la instalación.
- Es responsabilidad de Informática la instalación de video beam de propiedad del Canal en reuniones de trabajo internas, previo requerimiento del servicio.

b. Integridad y oportunidad de la información:

Cada usuario es responsable de los datos que por sí, registre o procese en los diferentes sistemas y bases de datos del Canal, por lo que se considerará una responsabilidad administrativa:

- La captura, envío o entrega de información incompleta, incorrecta o falsa.
- La dilación intencional en la captura o registro de información en los sistemas y bases de datos.

3. Seguridad lógica de los sistemas y bases de datos:

- a. Los administradores de los sistemas y bases de datos deberán prever políticas de administración de claves de acceso y perfiles de usuarios.
- b. Los usuarios, en todo momento, serán responsables del uso de sus claves.
- c. Los respaldos previamente a su almacenamiento y resguardo, deberán ser analizados a fin de verificar que no contengan virus, gusanos o códigos maliciosos informáticos.
- d. Los respaldos de información clasificada como reservada o confidencial, preferentemente, deberán tener una clave de acceso.

**ARTÍCULO CUARTO. DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE AUTOR.**

1. Promover el estricto cumplimiento de la Ley en materia de derechos de autor en el Canal, por lo que:

- a. Queda prohibida la utilización de programas de cómputo (software) tanto operativos como aplicativos, ya sea en forma de código fuente o de código objeto sin su licencia de uso respectiva,
- b. Así mismo, queda prohibida la descarga, almacenamiento, reproducción, transferencia y distribución de

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

archivos, que contravenga y lesione los derechos de autor de cualquier obra protegida a través de tecnologías de información propiedad del Canal.

- c. Corresponde a los responsables del proceso informático, el control y resguardo de las licencias de programas de cómputo (software). Por lo que deberá elaborar y mantener actualizado el Inventario de Programas de Cómputo (software) Autorizado, precisando:
  - Programas de cómputo (software) con copyright,
  - Programas de cómputo (freeware),
  - Programas o distribuciones de código abierto con copyleft.
  - Programas o aplicaciones desarrollados.
- d. Los encargados del proceso de informática son los responsables de realizar la instalación de programas de cómputo (software) en los equipos de cómputo. En caso de ser el Usuario quien instale programas de cómputo (software) en su equipo, éste será responsable del uso legal del mismo, así como de los daños y perjuicios que ocasione.
- e. Queda prohibido el uso de dispositivos de almacenamiento y duplicadores de medios magnéticos (CD Writer, DVD Writer, cintas magnéticas, memoria flash, discos externos) para fines distintos al respaldo de datos e información.

**ARTÍCULO QUINTO. DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, CULTURA INFORMÁTICA Y DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO.**

1. Las Unidades de Gestión deberán aprovechar las tecnologías de información en el desarrollo de soluciones que:
  - a. Faciliten la administración pública y repercutan directamente en mejores servicios tanto para fines internos como externos.
  - b. Busquen la interoperabilidad de los sistemas de información, bases de datos y telecomunicaciones
2. A fin de optimizar los procesos mediante el aprovechamiento de las tecnologías de información, las Unidades de Gestión promoverán:
  - a. La sistematización de sus procesos y servicios.
  - b. La prestación de servicios electrónicos a través de internet mediante la virtualidad.
  - c. La difusión a través de medios electrónicos de información institucional para su consulta cotidiana.
3. Dentro de las acciones tendientes a la promoción de la cultura informática, se recomienda:
  - a. Realizar tareas de concientización sobre el uso responsable de las tecnologías de información.
  - b. Establecer medidas para el ahorro de energía, papel y consumibles.
  - c. Compartir los equipos de impresión a través de grupos de trabajo que sean acordes con las características y necesidades del servicio público en cada Unidad.
  - d. Utilizar los monitores como medios de difusión interna de los valores así como de las políticas públicas, programas y metas institucionales.
  - e. Crear carpetas de trabajo específicas para facilitar el almacenamiento, respaldo, protección y localización de información en los equipos de cómputo.
  - f. Establecer la página de Teleantioquia [www.teleantioquia.com.co](http://www.teleantioquia.com.co) o [www.teleantioquia.co](http://www.teleantioquia.co) como la página de inicio en los navegadores de internet.
4. Para el desarrollo de aplicaciones, programas o códigos, se deberán llevar controles que consideren la capacitación a los usuarios, programas fuente y la documentación del proyecto de desarrollo que contenga:
  - a. Descripción funcional del sistema.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- b. Guía rápida de instalación del sistema.
- c. Manual del usuario.
- d. Manual técnico.
- e. Requerimientos del sistema.

5. A fin de establecer un control eficiente de activos intangibles y garantizar la conservación, consulta y descarga de aplicaciones, programas y códigos que hayan sido desarrollados internamente o cuyos derechos de autor sean propiedad de Teleantioquia, los responsables de informática deberán tener control de los archivos fuentes de las aplicaciones.

**ARTÍCULO SEXTO. DE LA ADQUISICIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS**

1. La adquisición de bienes informáticos se hará conforme al procedimiento de compras aprobado en el sistema de gestión de calidad y a las disponibilidades presupuestales.
2. Las tecnologías de información que se planeen adquirir, deberán ser congruentes con los servicios que se pretenden prestar y apegarse a las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal vigentes.
3. Las solicitudes de validación técnica para la adquisición de bienes deberán contener:
  - a. Justificación.
  - b. Disponibilidad presupuestal.
  - c. Especificaciones técnicas y configuraciones, incluyendo características del servicio de soporte técnico, garantía y cumplimiento de los estándares de calidad correspondientes.
  - d. En el caso de telecomunicaciones, se deberán anexar las características de compatibilidad e interoperabilidad tecnológica requeridas.
4. En el caso de equipos de misión crítica, deberá especificarse, además de las características descritas anteriormente, los esquemas de extensión de garantías provistos por los fabricantes que certifiquen la atención prioritaria.
5. Los procesos de adquisición de tecnologías de información se regirán por los siguientes criterios:
  - a. La adquisición de equipo en caso de reemplazo. El equipo sustituido deberá ser puesto a disposición del Área de Informática, para su revisión y dictamen de reutilización o en su caso, trámite de baja.
  - b. No se autorizará la compra de bienes informáticos usados o remanufacturados, salvo su absoluta necesidad e imposibilidad de adquisición bajo otras circunstancias.
  - c. En el caso de requerir una marca específica, ésta deberá ser justificada plenamente por escrito.
  - d. Toda adquisición de bienes informáticos deberá estar amparada por una garantía tanto por parte del fabricante, como en su caso, del distribuidor (proveedor), conforme a los siguientes lineamientos:
    - Fabricante y/o distribuidor (proveedor) se comprometerán a dar cumplimiento a esta garantía.
    - El servicio se prestará en las instalaciones de Teleantioquia en horarios y días hábiles.
    - Indistintamente deberá incluir el soporte técnico telefónico gratuito durante la vigencia de la garantía.
    - Deberá ofrecer solución de problemas en 24 horas hábiles como máximo, después de recibido el reporte o dar cumplimiento a los tiempos de atención del servicio, establecidos en la contratación.
6. Para el trámite, control y seguimiento de las garantías de tecnologías de información, éstas se realizarán a través de la Dirección en la que se encuentre adscrito el proceso informático o unidad de compras, si así lo estipulara el procedimiento de compras y deberán de:

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- a. Observar las condiciones de compra y compromisos de atención de servicio contratados.
- b. El incumplimiento de las condiciones y compromisos de las garantías deberá ser documentado y notificado por escrito a la Secretaria General a fin de que ésta haga exigible su cumplimiento.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. DE LOS CONTRATOS DE ASESORÍA Y SERVICIOS**

1. Las propuestas de contratos de asesoría y servicios de informática deberán estar avalados, justificando la necesidad de los mismos y estableciendo la metodología y bases para seleccionar al prestador de servicios adecuado.
2. Los programas de cómputo (software) que se soliciten deberán estar diseñados para trabajar en red, en un esquema cliente-servidor y soportar el protocolo TCP/IP. Se preferirán aquellos que estén orientados a trabajar por medio de navegadores WEB.
3. Para la contratación del servicio de desarrollo de programas de cómputo (software) aplicativo se observará lo siguiente:
  - a. Todo proyecto de contratación de desarrollo de programas de cómputo (software) aplicativo, requiere de un estudio de factibilidad que permita establecer la necesidad y rentabilidad o conveniencia del proyecto así como los beneficios que se obtendrán del mismo.
  - b. Deberá existir un informe técnico que contenga:
    - Los requerimientos claramente especificados describiendo los objetivos del trabajo y delimitando las responsabilidades de la Unidad de Gestión solicitante.
    - Los criterios para el análisis técnico de las ofertas.
  - c. En todo momento las responsabilidades del solicitante serán:
    - Delinear adecuadamente los objetivos y alcance del aplicativo.
    - Establecer los requerimientos del aplicativo.
    - Definir responsabilidades del contratista y contratante.
    - Establecer campos de acción.
  - d. Para definir las ofertas viables que se presentaron en el concurso, se considerarán los siguientes factores:
    - Calidad.
    - Tiempo de permanencia en el mercado de la empresa oferente.
    - Experiencia en el desarrollo de aplicativos similares.
    - Referencias comprobadas de clientes, preferentemente del sector correspondiente.
    - Cumplimiento en la entrega de los requisitos.
    - Aquellas que se consideren en cumplimiento al procedimiento de compras de Teleantioquia.
  - e. Los desarrollos de programas de cómputo (software) aplicativo que se contraten, deberán incluir:
    - Descripción funcional del sistema.
    - Guía rápida de instalación del sistema.
    - Manual del usuario.
    - Manual técnico.
    - Requerimientos del sistema.
    - Capacitación de usuario.
    - Capacitación técnica.
    - Entrega de código fuente en caso que aplique.
    - Calendario de actividades.
    - Relación de productos solicitados.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

- Forma y fechas de pago.
  - Garantía.
  - Soporte técnico durante un año (cuando menos) a partir de la fecha de recepción del aplicativo.
4. Los contratos para desarrollo de programas de cómputo o de asesoría y servicios de informática, deberán contar con la validación de la Dirección de Realización y Producción o de la Unidad a la que se encuentra adscrita Informática.
  5. Todos los contratos de desarrollo de programas de cómputo creados para Teleantioquia, deberán indicar claramente que ceden los derechos de autor a Teleantioquia.

**ARTÍCULO OCTAVO. DEL SERVICIO DE INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO**

1. Las cuentas que se asignen a los usuarios para el acceso a los servicios de la Red, son individuales e intransferibles, por lo que cada usuario recibirá una contraseña cuyo uso estará bajo su estricta responsabilidad.
2. Será responsabilidad del Director de cada Unidad o en su defecto del Coordinador, la notificación de cualquier movimiento de su personal, que implique un cambio en el estatus y nivel de acceso de las cuentas de usuario que les hayan sido otorgadas.
3. Las cancelaciones de los servicios otorgados se aplicarán:
  - a. A petición del responsable del área en donde labora el usuario o solicitud de Gestión Humana.
  - b. Por hacer uso distinto al servicio asignado.
  - c. Por contravenir las disposiciones de uso vigente.
4. A fin de evitar la propagación de virus, gusanos y códigos maliciosos informáticos, los usuarios se abstendrán de abrir correos electrónicos de cuentas no identificadas, con títulos genéricos en otros idiomas distintos al español y en especial de aquellos que contengan archivos adjuntos con extensiones: \*.exe, \*.com, \*.bat, \*.zip, \*.pif, \*.scr, \*.cmd, \*.cpl; \*.bbs.
5. Los usuarios, en todo momento, están obligados a seguir los procedimientos que establezca el Área de Informática para detectar, evitar y erradicar virus, gusanos y códigos maliciosos informáticos.
6. Para la descarga de archivos electrónicos adjuntos a correos electrónicos se deberá, primero, guardar éstos en disco y no abrirlos directamente.
7. Los servidores públicos, para comunicarse y enviar información a través de correo electrónico en el desempeño de su cargo, procurarán usar solo cuentas corporativas.
8. El servicio de correo electrónico no está orientado al envío masivo de información, por lo que, de así requerirlo, los usuarios deberán hacer uso del servicio vigente para la entrega de boletín electrónico y correo masivo de Teleantioquia.
9. A fin de evitar una mala conexión y transmisión de la red, no es permitido el uso de video, audio y la reproducción de contenido multimedia streaming, que permiten sitios como YouTube y la mayoría de las emisoras de Internet, en la red convergente de Teleantioquia, salvo para uso explícito de las labores de los funcionarios.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

10. Abstenerse del envío de cadenas de correo electrónico.

11. El tamaño de los archivos adjuntos para enviar por correo electrónico no deben exceder el tamaño promedio en uso en el mercado para esta gestión (actualmente 25MB), evitando el rechazo por parte de los servidores de correo externo por esta razón. En caso de exceder este tamaño, se deberá hacer uso de servicios que posibiliten la transferencia de archivos, como FTP entre otros.

- El tamaño de anexos dependerá de la plataforma de gestión de correos y su capacidad técnica.

**ARTÍCULO NOVENO. DE LAS PÁGINAS EN INTERNET.**

1. Los Sitios de Internet del Canal constituyen medios de comunicación, por lo que la Dirección de Innovación y Contenidos, en el ejercicio de sus responsabilidades, guiará el diseño de las páginas en Internet y publicación de los contenidos.
2. Será responsabilidad de la Dirección de Innovación y Contenidos, brindar a Informática las características técnicas, que garanticen el adecuado funcionamiento del sitio Web y en particular:
  - a. Características técnicas y condiciones idóneas para su alojamiento (hosting), acordes con los desarrollos que así lo requieran.
  - b. Considerar el flujo de concurrencias.
  - c. Incremento y proyección de usuarios.
  - d. Plataforma de desarrollo.
  - e. Informática brindará el acompañamiento para la concepción y contratación del sitio.

**ARTÍCULO DÉCIMO. DEL CENTRO DE CÓMPUTO.**

1. El Centro de Cómputo es un Área restringida y por lo tanto sólo puede ingresar a ella personal con autorización del Director(a) de Realización y Producción, por el Coordinador de Tecnologías o por el funcionario encargado en caso de ausencia temporal o definitiva (mientras se provee el cargo) del jefe o por el funcionario encargado de Informática.
2. La operación de cualquiera de los dispositivos que en él se encuentran, solo podrá realizarse por los funcionarios de Informática o personal autorizado por los mismos.
3. Las personas que ingresen al Centro de Cómputo deberán seguir las normas de seguridad que, para el efecto, tienen previstas Informática, tales como:
  - No ingresar ningún tipo de bebidas o alimentos.
  - No accionar ninguno de los dispositivos de alarma sin razón evidente.
  - No encender cigarrillos, fósforos, encendedores o elementos que puedan ocasionar que las alarmas y sistemas de seguridad se accionen.
  - No conectar equipos de soldadura, aspiradora, brilladora.
  - No operar ninguno de los diferentes equipos que en él se encuentran instalados, sin autorización de Informática.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. DEL INGRESO DE PERSONAL.**

Ante el ingreso de personal al Canal que requiera para el cumplimiento de sus actividades de los servicios tecnológicos, Gestión Humana o quién haga sus veces, según sea la modalidad de contratación que se utilice, dejará por escrito si se dotará por parte de Teleantioquia de las herramientas para el cumplimiento del objeto

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

contractual específicamente en Software y Hardware y, según las funciones desarrolladas, con qué sistemas de información tendrá interacción.

En razón de lo anterior:

- a. Sin dotación: de no dotarse con herramientas de equipos de cómputo (Hardware y Software), se dejará claro en los términos del contrato que el contratista correrá con todos los gastos de licenciamiento, equipo de cómputo y demás herramientas para el cumplimiento del objeto contractual. Siendo así, debe enviarse a la Coordinación de Tecnologías el equipo a utilizar por el contratista, para el respectivo análisis y evitar posibles daños en la red de la Entidad y verificación de licencias.
- b. Con dotación: Informar a la Coordinación de Tecnologías o quien haga sus veces el software y/o hardware que requiera para el personal nuevo, de ello se desprende:
  - Dentro de los dos días siguientes se procede a la instalación del equipo con el software requerido. De no contarse con licenciamiento, deberá proceder con la adquisición del mismo, bajo los términos y condiciones indicados por el procedimiento de compras.
  - Si no se cuenta con el equipo, deberá procederse con la compra del mismo, previa autorización del ordenador del gasto y bajo los términos y condiciones del procedimiento de compras.

Parágrafo: la Coordinación de Gestión Humana o quién haga sus veces, en el término de tres (3) días hábiles anteriores, deberá informar a la Coordinación de Tecnologías o quién haga sus veces sobre el ingreso o retiro de personal que opera en el Canal y que requiera de servicios tecnológicos, sean por contratación directa o indirecta.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. DE LAS INFRACCIONES.**

1. El incumplimiento a las obligaciones previstas en el presente ordenamiento, será sancionado en los términos del Código Disciplinario Único.

**RIESGOS POR PROCESOS**

<b>RIESGOS</b>	<b>PUNTO DE CONTROL</b>
Daños fortuitos o mal intencionados de software o de la información en la base de datos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tener los últimos instaladores de los software de sistemas de Información.</li><li>- Respaldo de las BD de los sistemas de información (backup).</li><li>- Perfiles de usuarios y permisos adecuados.</li></ul>
Daños fortuitos o mal intencionados al sitio web.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fortalecer niveles de seguridad.</li><li>- Respaldos de información.</li><li>- Hacking ético.</li></ul>
Respaldo inadecuado de hardware y software.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitación permanente.</li><li>- Redundancias.</li></ul>
Pérdida de información electrónica.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plataforma de backup actualizada y respaldo de sistemas de información.</li></ul>

**RIESGOS POR PROCESOS**

RIESGOS	PUNTO DE CONTROL
Obsolescencia tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernización anual en tecnología (hardware, software y sistemas de información).</li> <li>- Adopción de nuevas tecnologías.</li> <li>- Formación.</li> </ul>
Vulnerabilidad y manipulación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Restricción en el acceso al centro de cómputo.</li> <li>- Perfil de seguridad para usuarios de sistemas de información.</li> <li>- Claves de acceso con tiempo de expiración.</li> <li>- Proxy configurado contra ataques externos.</li> <li>- Custodia del respaldo de la información en bóvedas de empresa de seguridad.</li> <li>- Back up de las bases de datos de los sistemas de información.</li> <li>- Aplicación del procedimiento para el manejo y archivo de la documentación.</li> <li>- Restricción en la asignación del perfil de administrador del sistema Document.</li> </ul>

**MEDICIÓN DEL PROCESO**

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
<b>Eficacia:</b> Cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo de equipos de computo	Número de mantenimientos preventivos realizados / Total de mantenimientos preventivos programadas x 100	90%	Anual	Profesional de Informática
<b>Eficiencia:</b> Continuidad del servicio factores internos (Document, Internet, ERP)	Sumatoria de tiempos de suspensión <2% anual	98%	Anual	Profesional de Informática
<b>Efectividad</b> Continuidad de servicios TI (Días)	Eficiencia (70%)+Eficacia (30%) / 2	94%	Anual	Profesional de Informática

**VERSION**

**FECHA**

**RAZON DE LA ACTUALIZACION**

01	22-05-2015	Obedece al rediseño del modelo de operación de Teleantioquia.
----	------------	---

<b>ELABORÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nicolás Mauricio Lotero Guiral	Sofía López Madrid
Coordinador de Tecnologías	Directora de Realización y Producción
20-05-2015	22-05-2015
Hugo Alberto Sierra	
Profesional de Informática	
20/05/2015	