



**MANUAL DE TECNOLOGIA
DE INFORMACIÓN**

GT-220.57.01

Versión: 1

Fecha:28/10/15

Pág. 1 de 23

**CANAL REGIONAL DE TELEVISION DEL CARIBE LTDA.
TELECARIBE**

OFICINA DE SISTEMAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabián pinedo Franco
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

INDICE GENERAL

	Página
Introducción	03
Políticas de Uso de los Computadores	03
Solicitudes de Adquisición de Equipos	04
Mantenimiento	05
Correctivos	05
Preventivo	05
Normas Generales Uso Software y hardware	06
Objetivo	06
Normas Generales de Uso	06
Normas de Hardware	07
Normas de Software	07
Obligaciones el Usuario	07
Prohibiciones para el Usuario	08
Servicio al usuario	09
Seguridad	10
Políticas del uso del Internet	11
Objetivos	11
Políticas	11
Normas de Buen Uso y Comportamiento	12
Políticas de uso del Correo Electrónico	13
Objetivos	13
Políticas	13
Normas de Generación de Cuentas	14
Estados de las cuentas de Correos	15
Normas y Sugerencias De Buen uso y Comportamiento	16
Políticas de uso y actualización del Intranet del Canal	17
La Importancia de Usar el Intranet	17
Objetivos	18
Políticas	18
Normas de Buen uso y Comportamiento	19
Políticas de Uso y Actualización de la Pagina Web	19
Políticas	20
Obligación de hacer buen uso de la Web	20
Introducción de Hiperenlaces	21
Utilización de la Página Web	22

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

INTRODUCCION

Las tecnologías de la información (TI) contribuyen a superar los niveles de productividad y eficiencia del Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, siendo la misión del proceso de Tecnología de la Información proveer los servicios necesarios para brindar al usuario el máximo apoyo en cuanto información, consulta y solución de problemas computacionales. Para ello, es necesario que el usuario conozca las políticas y normas establecidas por el proceso de Tecnología de la Información, las cuales deben ser definidas clara y explícitamente para así poder determinar responsabilidades.

CONDICIONES DE USO DE LOS COMPUTADORES

1. El usuario que recibe los servicios solicitados o necesarios para su desempeño, se hace responsable del cumplimiento de las normativas vigentes, del adecuado uso de los equipos, software y datos, así como el cuidado de manuales y otros elementos de soporte que se le entreguen.
2. Existen varias normas que garantizan el bienestar de todos los usuarios y el buen desempeño de los equipos de cómputo y sus periféricos en las diferentes redes del Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda *Telecaribe*, las que serán presentadas a continuación.
3. Es necesario preocuparse permanentemente por las tecnologías de la información (TI) (software, hardware, equipos computacionales en general) y velar por el buen funcionamiento de los servicios que se entrega al usuario, brindando el soporte necesario y adecuado para que se puedan realizar las labores en forma eficiente.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 4 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

SOLICITUDES DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

1. Las solicitudes para adquisición de cualquier equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) deben ser enviadas por el Jefe de la División respectiva al proceso de Tecnología de la Información, quien determinará los planes y prioridad para el equipamiento computacional, dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario.
2. Toda solicitud debe ser evaluada por el proceso de Tecnología de la Información, quien, junto con el área de Compras determinará los costos, características y beneficios que el solicitante incluya en el proyecto que respalda su pedido.
3. Es responsabilidad del proceso de Tecnología de la Información la instalación de equipos computacionales, como también la realización de las pruebas técnicas respectivas.
4. Es responsabilidad de los usuarios cuidar y mantener el buen estado de los equipos computacionales.
5. Todo equipo computacional (impresora, scanner, monitor, etc.) perteneciente al Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, deberá permanecer en el lugar asignado por el proceso de Tecnología de la Información, ya que frente a una auditoria debe saberse el lugar físico donde se encuentran.
6. El traslado o cambio de cualquier equipo debe ser solicitado al proceso de Tecnología de la Información, quien dará curso a dicha petición, informando de ello al encargado del almacén para efectos de control de Inventarios y Bodega.
7. Para facilitar la gestión en el uso de Las tecnologías de la información (TI), el proceso de TI, se encargará de velar por su buen funcionamiento; para ello se deberá realizar mantenimientos y soporte a los equipos, Sistemas y software pertenecientes al Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, para así prever situaciones que conlleven daño a la instalación y pérdida de información relevante para el Canal.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

MANTENIMIENTOS

El proceso de Tecnología de la Información, realizara 2 tipos de mantenimientos de hardware y Software, siendo estos:

CORRECTIVO

El proceso de TI, dispone de personal capacitado y calificado para solucionar y corregir problemas computacionales que presente el usuario, no obstante, de no poder dar solución se requerirá de un servicio técnico especializado.

PREVENTIVO

El proceso de TI, dispondrá de un calendario de mantenimiento preventivo para anticiparse a problemas o situaciones riesgosas que perjudiquen el buen funcionamiento de los servicios existentes, partiendo de la base que se pueden dar 2 situaciones frente al tema como son con los equipos propios y los equipos arrendados, para los equipos propios, se manejaran hasta un máximo de 3 mantenimientos generales al año y con los equipos arrendados se manejaran también 3, no necesariamente en la misma fecha o época que Telecaribe maneje sus mantenimientos.

Los mantenimientos se realizan sólo a equipos, Sistemas y software instalados por el proceso de TI, aquellos equipos que esten en calidad de arriendo serán atendidos directamente por el proveedor de los equipos previa llamada de TI.

Todo usuario deberá avalar los mantenimientos realizados por el proceso de TI, mediante la firma del recibido a conformidad del formato GT-220.44.07 Reporte mantenimiento equipos (Mantenimiento preventivo) para el caso de los equipos propios del canal, y el contratista proveedor de los equipos en arriendo maneje su propio formato, en todo caso, para el proceso de TI, este será el soporte para refrendar los mantenimientos realizados y para el registro en la hoja de vida de dichos equipos. Para el caso de mantenimientos correctivos, tanto para equipos propios como para equipos arrendados, deberán realizar la solicitud por el sistema electrónico establecido para ello mediante el link SOLICITUD DE SERVICIOS A SISTEMAS el cual está

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

disponible en la primera página de la INTRANET del canal.

NORMAS GENERALES EN EL USO DE SERVICIOS, SOFTWARE Y HARDWARE DEL CANAL REGIONAL DE TELEVISIÓN DEL CARIBE LTDA. TELECARIBE

OBJETIVO

El objetivo de estas normas es entregar las reglas adecuadas que permitan lograr un trabajo más seguro y eficiente, facilitando tanto las tareas del usuario, como las del personal de soporte de TI, aumentando así la productividad de ambos.

Por consiguiente, el usuario es responsable de conocer y respetar estas normas.

NORMAS DE GENERALES DE USO

1. Los equipos computacionales deben ser manipulados de buena forma, siendo El proceso de TI el único autorizado para efectuar mantenimiento en los equipos propios y el contratista proveedor de los equipos en arriendo de sus equipos, en todo caso, las solicitudes deben ser elevadas a través del procedimiento establecido para ello por TI.
2. La instalación de software y Sistemas de información específicos o especializados que los usuarios requieran también serán atendidos directamente por TI en el momento que lo requieren por la necesidad del servicio.
3. Los usuarios deberán cuidar física y lógicamente los recursos computacionales existentes, pensando que estos están al servicio de todos, y recordándoles que para ello se efectúa un acta de entrega de equipos con el formato GT-220.44.03 Acta de Entrega de equipos, como parte de las responsabilidades adquiridas al momento de recibirlo en las condiciones que se les entrega.
4. No se deben manipular alimentos sobre los equipos computacionales teniendo especial cuidado de no derramar líquido en ellos.
5. No está permitida la utilización de los equipos computacionales pertenecientes al canal con fines recreativos, ni con fines particulares.
6. El usuario en lo posible debe mantener la limpieza externa de los equipos computacionales.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

NORMAS DE HARDWARE

1. El usuario no deberá abrir los equipos computacionales, como tampoco sacar o cambiar componentes de los equipos, en el evento que se detecte algún cambio en el equipo asignado, se generara un reporte a la secretaria general para que proceda de acuerdo a las normas legales que apliquen para ello.
2. Evitar prestar e intercambiar los equipos computacionales, de ser así, el proceso de TI es la único autorizado para efectuar dichos cambios, previa solicitud y/o Vo Bo de los Jefes de División involucrados, cumpliendo con los procedimientos que se establezcan o que ya estén establecidos para de traslado de equipos y pasando dicha información a la persona encargada de los inventarios para su respectiva actualización en el sistema de ser necesario.
3. Evitar instalar equipos sin la supervisión y autorización expresa del proceso de TI.
4. Finalmente, el usuario será responsable del equipo de cómputo asignado por el Canal y revisado por el proceso de Tecnología de la Información antes de su entrega para que el usuario verifique que es lo que está recibiendo y en qué condiciones.

NORMAS DE SOFTWARE

EL USUARIO DEBERÁ (OBLIGACIONES)

1. El equipo que sea entregado al usuario, contendrá en el disco duro el software básico, siendo estos todos los definidos por el proceso de Tecnología de la Información del Canal, como mínimo para su operación.
2. Cualquier otro software que requiera el usuario, deberá ser solicitado al proceso de Tecnología de la Información.
3. La solicitud de algún Sistema o Software que se requiera debe ser enviado por el jefe de la División respectiva al proceso de Tecnología de la Información, quien determinará los planes y prioridades dependiendo de las necesidades y requerimientos del usuario.
4. El usuario deberá mantener los archivos de su equipo ordenados, para tal efecto, solo deben guardar información en la **carpeta Mis Documentos y dentro de esta en la carpeta de ONE DRIVE o la carpeta que sea designada para ello**, esto con el fin de que la información permanezca sincronizada con la nube de cada usuario y garantizar así la seguridad de la información y la disponibilidad de esta en cualquier momento y en cualquier parte para que en el evento que se presente un siniestro con el

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

equipo no se pierda ninguna información, cabe anotar, que en esta carpeta **SOLO SE RESPALDARA LA INFORMACION DE TRABAJO**, bajo ninguna circunstancia se deben alojar allí archivos personales o de música y video que puedan afectar la capacidad de almacenamiento y el rendimiento del equipo, allí podrán organizar o abrir las carpetas adicionales que sean necesarias para poder tener la información, siendo de su responsabilidad, conservar espacio suficiente en el disco duro para poder ejecutar sus aplicaciones. Bajo ninguna circunstancia y a no ser que sean cuestiones estrictamente de trabajo, se les hará backup a archivos de audio, video e imágenes, para lo cual se les recomienda asegurar por su propia cuenta y riesgo dichos recursos.

5. La instalación de software y/o sistemas sólo podrán ser efectuadas por el proceso de TI del Canal, siendo este el que efectúe las pruebas técnicas de la instalación, encargándose posteriormente de su mantenimientos y respaldos (Backups).
6. Respete la propiedad intelectual y licencias. El usuario no podrá copiar o redistribuir programas con licencias, datos o investigaciones sin autorización expresa de la Gerencia y el proceso de Tecnología de la Información del Canal.
7. La instalación de un software y/o Sistema no autorizado por el proceso de Tecnología de la Información del Canal, puede provocar que alguna aplicación no funcione adecuadamente, siendo responsabilidad absoluta del usuario del equipo.
8. En todo caso y como mecanismo de seguridad los equipos de cómputo que no estén dentro de la parte misional estarán incluidos en el directorio activo del canal para evitar cualquier inconveniente tanto a nivel de hardware como de software.

ALGUNAS COSAS QUE NO PUEDE HACER EL USUARIO

1. Copiar o "piratear" sistemas programados dentro de las instalaciones del canal, es ilegal y está estrictamente prohibido, ya que puede significar para el Canal sanciones legales y pecuniarias.
2. El usuario no podrá alterar Software y/o Sistemas que se encuentran a su disposición.
3. La instalación y uso de software de juegos no será autorizado bajo ninguna circunstancia, por lo que su uso está prohibido.
4. No cambiar la configuración de los equipos, que ha sido determinada por el proceso de Tecnología de la Información.
5. Ninguno de los programas que se encuentran registrados deben ser

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

instalados en otro sistema o computador diferente de aquél donde este se encuentre instalado y licenciado.

6. El usuario no deberá instalar Software no autorizados, (ni siquiera un simple protector de pantalla), puede infectar el equipo y redes de virus, ad-awares, spyware malware y phishing (Archivos sospechosos de virus o indeseados). Esto puede ocasionar pérdidas importantes de información, así como también consecuencias nefastas para la empresa.
7. Bajar programas o videos que pueden afectar el rendimiento de los canales de información y comprometer la seguridad de la red de datos del canal y los mismos servidores.
8. Sé prohíbe la instalación individual de programas, (excepto previa autorización del proceso de Tecnología de la Información) como por ejemplo:
 - . Demostraciones de proveedores.
 - . Instalación de nuevas versiones para un Software ya adquirido.
 - . Utilización de programas de diagnóstico.

SERVICIO AL USUARIO

1. El proceso de Tecnología de la Información del Canal es el encargado de dar soporte computacional a las distintas Divisiones y/o áreas.
2. El proceso de Tecnología de la Información del Canal se preocupará por mantener actualizado los Software existentes en el mercado, en conjunto con la Gerencia para su aprobación, la Secretaría General para la gestión o consecución y la División Financiera para la asignación de los recursos que sean necesarios.
3. El proceso de Tecnología de la Información del Canal realizara mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos, programas, Sistemas y Software pertenecientes al Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe* y que sean de su responsabilidad o a aquellos equipos arrendados que se requieran para la normal operación de las diferentes áreas del canal.
4. El proceso de Tecnología de la Información elaborará una programación con los calendarios de los mantenimientos tanto de los equipos propios como de los arrendados, los cuales serán divulgados previa y oportunamente a los usuarios.
5. Será de responsabilidad del proceso de Tecnología de la Información, prestar ayuda y asesoría solo cuando se trate de temas que competan al

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

Canal Regional ó en su defecto cuando la Gerencia así lo disponga.

6. Todo software que no haya sido instalado sin previa autorización del proceso de Tecnología de la Información podrá ser eliminado por el personal del proceso de TI.
7. El proceso de TI del Canal, procederá a verificar la integridad, configuración y estado de los equipos, y que estos se encuentren en el lugar que fue asignado o autorizado por éste, realizando periódicamente inventarios físicos de los equipos al igual que del software y el hardware instalado.
8. Cualquier servicio que se requiera del proceso de Tecnología de la Información, deberá ser solicitado mediante la solicitud por el sistema electrónico establecido para ello en el link SOLICITUD DE SERVICIOS A SISTEMAS el cual está disponible en la primera página de la INTRANET del canal. El proceso de Tecnología de la Información, tendrá información permanente de las solicitudes generadas para ejecutar el servicio requerido y evitar al máximo el uso de papel.

SEGURIDAD

1. Las contraseñas deben cambiarse con frecuencia, siendo éstas de uso personal e intransferible, será de responsabilidad de cada usuario acordarse de la contraseña.
2. El sistema de Directorio Activo del canal, periódicamente le estará generando alertas con una anticipación de 10 días para que se prepara para el vencimiento de la clave que maneja al ingreso y para que la cambie con anticipación a su vencimiento.
3. Toda contraseña debe empezar con una letra, seguida de un conjunto de caracteres (letra, número o símbolo). Se recomienda no usar contraseñas que sean fácilmente deducibles u obvias (Fechas, Teléfonos, etc.), en todos los casos están contraseñas no deben ser inferiores a 8 dígitos.
4. Será responsabilidad del usuario, respaldar la información que se encuentre en el disco duro del PC. A sabiendas, de que el proceso de TI del Canal este realizando cada vez que se generen los mantenimientos preventivos los backups de la información que se encuentra guardada en las rutas anteriormente mencionadas para ello.
5. El proceso de TI, respaldará periódicamente la información que se encuentra en los distintos servidores y equipos del Canal Regional, para los servidores de Datos los backups o copias de seguridad se realizan diariamente al comenzar y al finalizar el día y estas copias serán almacenadas de manera física en un disco duro diferente al equipo al cual se le realizo el backup y una copia adicional en la nube estipulado para ello. Para los equipos de cómputo o estaciones de trabajo de los usuarios

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

involucrados en operaciones críticas del canal, deberán estar trabajando con los archivos directamente en la nube, es decir, las modificaciones a los archivos principales siempre se harán en línea, no deben manejar copias locales de estos con el fin de poder salvaguardar la información, de acuerdo a las nuevas dinámicas de los proceso de tecnología de la información y de seguridad informática. los backups se realizan semanalmente, de la información que se encuentra alojada en la Página Web. Se tiene la copia que existe en producción del proveedor del servicio de hosting y se queda una copia actualizada localmente en el equipo de sistemas del Canal.

6. Los usuarios deberán utilizar únicamente los servicios para los cuales está autorizado. No utilice la cuenta de otra persona, ni intente apoderarse de claves de acceso de otros, como tampoco intentar burlar los sistemas de seguridad bajo ningún punto de vista. Todas las transacciones quedan registradas en un Log de operaciones donde informa que estación, que usuario, que código, a qué horas y que tipo(s) de transacciones están realizando así como la ubicación de la estación de donde se está realizando dichas operaciones.
7. Cada usuario de un PC será responsable de mantener los debidos resguardos en cuanto a Confidencialidad de los datos almacenados.
8. No utilizar el nombre de otro usuario ocultando el suyo bajo ninguna circunstancia. Permita que en sus mensajes, usted sea plenamente identificable.
9. El usuario deberá respetar a los demás usuarios. Los archivos, discos, información y datos en otras formas individuales, son privados, no intente leer, copiar, o cambiar los archivos de cualquier usuario, a menos que haya sido autorizado por éste. En todos los casos los archivos que estén compartidos en la red deben ser protegidos con una contraseña de acceso, el proceso de Tecnología de la Información debe configurar dichos accesos para evitar malas manipulaciones por parte de otros usuarios.
10. Es responsabilidad de cada usuario que tenga asignado un equipo, ejecutar periódicamente el antivirus que tenga instalado su equipo de trabajo, con el fin de mantenerlo limpio de virus, spam y spyware, para proteger la información que tiene a su cargo. Más sin embargo todos los lunes a partir de las 8 am o en el próximo encendido de dicho equipo si no se logra en el día estipulado, se ejecutará automáticamente el escaneo completo de todos los archivo del sistema y los archivos de trabajo para prevenir la infección de virus que puedan dañar la información, o el sistema operativo de la estación de trabajo, o que se pueda propagar por la red de datos del canal..
11. A través de los equipos de monitoreo y análisis de tráfico instalados en el sitio central de la red, se detectarán a los usuarios que hagan mal uso de

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 12 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

los servicios de Internet.

NORMAS DE USO DEL INTERNET

OBJETIVO

La red Internet es una asociación voluntaria de usuarios interesados en el intercambio de información con otros usuarios.

Hasta ahora, no se ha presentado ninguna entidad con fines de legislar o gobernar más allá de los principios, políticas y procedimientos que actualmente se utilizan para el acceso de información en Internet.

Con el fin de facilitar la relación contractual entre Internet y el cliente es nuestro deseo presentarles un protocolo de principios y políticas y de esta forma establecer lineamientos operativos que hacen aceptables y estándar el uso de Internet.

POLÍTICAS

1. Las configuraciones de las estaciones de trabajo para acceder al servicio de Internet son responsabilidad exclusiva del proceso de Tecnología de la Información del Canal.
2. El proceso de Tecnología de la Información, tiene el deber de filtrar todo contenido que vaya en contra del interés del Canal Regional De Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*.
3. El proceso de Tecnología de la Información, tiene la autoridad para controlar, permitir y negar el acceso a cualquiera que viole las políticas o interfiera con los derechos de otros usuarios. También tiene la responsabilidad de notificar a aquellas personas que se vean afectadas por las decisiones tomadas.
4. El uso de Internet es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de él (personas externas al Canal).
5. Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de este servicio.
6. Todo usuario debe registrarse dentro de las Normas de Buen Uso de Internet.
7. El incumplimiento por parte del usuario del buen uso del servicio puede ocasionar la suspensión del acceso.
8. La Información consultada en cualquier horario de trabajo a través de Internet, debe apoyar directamente las funciones relacionadas con el

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 13 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

campo de responsabilidad laboral del usuario y/o servir como herramienta para desempeñar sus funciones.

9. Corre por cuenta o riesgo del usuario cualquier información obtenida por medio del servicio de comunicaciones del nodo de Internet.

NORMAS DE BUEN USO Y COMPORTAMIENTO

1. Cualquiera que acceda a otra red nacional o internacional por medio de la red del Canal debe acatar las reglas que rijan las mismas.
2. El usuario no debe utilizar ninguna conexión privada a Internet a través de las estaciones de trabajo conectadas simultáneamente a redes de la Organización (entiéndase los servicios de mensajería instantánea, Messenger o redes sociales) a no ser que por razones estrictamente laborales sea el único medio de comunicación en temas determinados.
3. Para evitar problemas de virus informáticos, se prohíbe la instalación de programas y la modificación de los programas, paquetes y configuraciones ya instalados en los computadores.
4. Se prohíbe utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de Internet o Intranet.
5. Se prohíbe acceder a lugares obscenos, que distribuyan material pornográfico, o bien materiales ofensivos en perjuicio de terceros
6. Los mensajes que se envíen vía Internet, serán de completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberán basarse en la racionalidad y la responsabilidad individual. Se asume que en ningún momento dichos mensajes podrán emplearse en contra de los intereses de personas individuales, así como de ninguna otra institución.
7. Está prohibido inspeccionar, copiar y almacenar programas computacionales, software y demás materiales electrónicos que violen la ley de derechos de autor.
8. Está prohibido bajar archivos de música o vídeo desde Internet, exceptuando aquellos que por cuestiones estrictamente laborales se necesiten para desempeñar su labor dentro del canal.
9. Está prohibido bajar protectores de pantallas, fondos de tapiz, ó instalar programas aceleradores de descargas o programas de descargas como tal. Solo proceso de Tecnología de la Información es la única área autorizada para ello.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

NORMAS DE USO DEL CORREO ELECTRONICO

El servicio de correo electrónico es una plataforma de comunicación brindada por el Canal Regional de Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, la que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a todo el mundo electrónicamente. Este servicio se utiliza para mejorar la comunicación entre los funcionarios y entre entidades públicas o privadas.

OBJETIVO

El objetivo de esta política es otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de correo electrónico, definiendo de manera general, no limitativa, las actuaciones consideradas como abusivas y prohibidas.

POLÍTICAS

- a) Los usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo en el Canal.
- b) Está prohibido facilitar u ofrecer la cuenta de correo personal (la clave de acceso al servicio) a terceras personas
- c) Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la clave de acceso, para lo cual debe periódicamente cambiar las claves de acuerdo a los estándares descritos este documento
- d) Para todos los efectos dicha clave debe ser cambiada por lo menos una vez al mes, y debe cumplir con los criterios establecidos en la parte de SEGURIDAD en la opción 2 de este documento.
- e) La cuenta de correo es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de ella.
- f) Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas en su cuenta.
- g) Es responsabilidad del usuario limpiar su cuenta periódicamente para que exista espacio disponible en las casillas de correo.
- h) Todo usuario es responsable por los adjuntos que envía.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

- i) Todo usuario debe registrarse dentro de las Normas de Buen Uso del Correo
- j) El incumplimiento por parte del usuario del buen uso de su cuenta puede ocasionar la suspensión y posterior baja del sistema del servicio.
- k) avisar de cualquier incidencia que pueda surgir y que estime puede afectar al normal comportamiento del servicio

NORMAS DE GENERACIÓN DE CUENTAS

Se asignará solamente una cuenta por usuario con un espacio determinado.

1. **Cuenta Corporativa o Personal:** Asignadas a las personas solicitantes en forma individual. El alias de la cuenta consiste en el primer nombre seguida por un punto y luego el apellido, completando entre ambos un máximo de quince caracteres. Por ejemplo, si una persona se llama Juan Pérez, su cuenta de correo será *juan.perez*. En el caso de que el apellido sea muy largo se cortará hasta completar el máximo. Los correos entonces quedarían así: juan.perez@Telecaribe.com.co donde *juan.perez* es el nombre del funcionario y *Telecaribe.com.co* es el dominio bajo el cual esta creado dicho correo, y así sucesivamente para todas los funcionarios que lo requieran, al momento de la creación del correo el proceso de Tecnología de la Información le asignará una clave, la cual debe ser cambiada una vez le sea asignado el correo a la persona responsable.
2. **Casos especiales de Cuentas Personales:** En el caso que dos o más personas coincidan en la inicial del nombre y en el apellido, el primero que solicite cuenta se le dará con el formato anterior, y a las siguientes se les agregara la siguiente letra de su nombre, completando igualmente los quince caracteres máximos con el apellido. Por ejemplo: Mauricio Orellana, Mauricio.orellana, Mauricioe.orellana, mauricioj.orellana, etc. Y si aún así coinciden se deberá agregar letras del segundo apellido.
3. **Cuentas de Contratistas:** Se asignarán a las personas responsables de cada área de trabajo del Canal que así lo requiera, y esta, será creada por el proceso de Tecnología de la Información, dándole el nombre del área o cargo que está desempeñando en ese momento, donde por ejemplo para el caso nuestro será: comercializacion@Telecaribe.com.co, es decir los nombres de las cuentas serán impersonales o se podrá dar también con la misma estructura del nombre.apellido@Telecaribe.com.co pero se le colocará el cargo o función que viene desempeñando en el nombre que se

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

va hacia el destinatario

ESTADOS DE LAS CUENTAS DE CORREO

Las cuentas de correos electrónicos deben manejar diferentes estados los cuales están estipulados de la siguiente manera:

- **ACTIVA:**
Una cuenta de correo está activa cuando puede enviar y recibir mensajes con normalidad.
- **INACTIVA**
Una cuenta de correo puede estar inactiva cuando por solicitud del usuario o del jefe inmediato solicita el cambio de estado el cual no permitirá recibir y enviar correo desde esta, se puede dar por suspensión de las labores el usuario o a petición de este por no estar temporalmente en el cargo por cualquier circunstancia.
- **BLOQUEADA**
Una cuenta de correo está bloqueada cuando no puede enviar o recibir mensajes. Las causas que motivan el bloqueo de una cuenta de correo puede ser alguna de las siguientes
 - por haberse llenado su buzón. En este caso la cuenta permanece bloqueada hasta que el usuario de la misma no borra mensajes del buzón
 - por detectarse un flujo anormal de mensajes, con esa dirección de correo como destino o como origen, que repercuta en el normal funcionamiento del servicio
 - El bloqueo de una cuenta de correo puede producirse sólo en la recepción de mensajes, sólo en la emisión o en ambos sentidos
- **RENOMBRADA**
Este estado, se puede presentar cuando a solicitud del jefe del proceso al cual pertenezca, solicite dejar a nombre de otra persona los correos generados para un cargo o funcionario específico por cambio de este en la situación que sea.
- **ELIMINADA**
Para efectos prácticos una cuenta de correo eliminada, se da cuando los mensajes dirigidos a esa cuenta son rechazados con un código de error de "usuario desconocido. El buzón de una cuenta de correo desactivada podrá ser eliminado definitivamente o bien traspasado a

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

un medio de almacenamiento secundario, pero en ningún caso el usuario podrá acceder al mismo y se presenta Cuando por cualquier circunstancia el funcionario deja de pertenecer a la empresa y se debe definir si se elimina definitivamente la cuenta o se renombra para que quede la información para su reemplazo.

- **ABANDONADA**

Se considera que una cuenta de correo está abandonada cuando no tiene redirigido su correo y se ha excedido el "tiempo máximo de inactividad de una cuenta de correo

NORMAS Y SUGERENCIAS DE BUEN USO Y COMPORTAMIENTO

Las que siguen son algunas de las reglas del buen comportamiento para aplicar al correo electrónico:

- a) Cuando escriba un mensaje a alguien que no conoce, preséntese siempre, indicando como se llama y quien es, y por supuesto firme sus mensajes.
- b) Escriba el mensaje con la mayor corrección posible.
- c) Utilice las comas y los puntos adecuadamente, ya que de lo contrario se mezclan las ideas, el texto se hace difícil de entender y obliga a releerlo para interpretar su sentido.
- d) Sea breve y claro, recuerde que los mensajes largos se hacen pesados y no se leen.
- e) No sea redundante, las cosas se dicen una vez, y no hace falta repetir las más en el mensaje.
- f) Tenga cuidado con lo que dice ya que es frecuente guardar todos los mensajes que se reciben, y el destinatario de su mensaje, puede reenviar su mensaje a otras personas en cualquier momento.
- g) Identificación clara del remitente y el destinatario
 - Debe escribir el nombre de la persona a la que va dirigido el mail.
 - También debe firmarse. (Nombre y Apellido del remitente y el cargo)Si un correo no tiene remitente ni destinatario, deben eliminarse.
- h) Si se quiere enviar un correo a varias personas, utilizar el campo CC, es decir con copia ó "CCO" o "BCC" para escribir las direcciones. Así se evita que se conozcan las direcciones del resto de la lista.
CCO y BCC: Significa con copia oculta
- i) No escribir todo el mensaje en mayúsculas. Es cansador para leer, en general, solo se utilizan para resaltar alguna frase o palabra.
- j) No inscribirse a listas de correos o de servidores, las cuales no estén relacionadas directamente con su trabajo.
- k) Algunas listas de correos o de servidores generan cantidades masivas de

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

correos a los subscriptores. Esto no solamente satura el espacio disponible en el disco duro de la estación de trabajo, sino que también degrada el funcionamiento el sistema de Email entero.

- l) Todos los individuos son responsables de administrar las fuentes de Las Tecnologías de la información (TI) y son responsables de sus acciones.
- m) El usuario será responsable de la información que sea enviada con su cuenta, por lo cual se asegurará de no mandar SPAMS (Correos masivos no autorizados)ni PHISHING(Correos con links falsos) de información, ni de mandar anexos que pudieran contener información nociva para otro usuario como virus o pornografía.
- n) No Abrir mensajes de los cuales no conozca su procedencia y mucho menos los archivos que viene anexos a dichos mensajes.

NORMAS DE USO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INTRANET DEL CANAL

Con el fin de facilitar el manejo de la información documental interna, es nuestro deseo presentarles un protocolo de principios y políticas y de esta forma establecer lineamientos operativos que hacen aceptables y estándar el uso de la Intranet.

Las intranets son redes privadas que se han creado utilizando las normas y protocolos de Internet. Aportan la interfaz de exploración del World Wide Web (www) a la información y servicios almacenados en una red de área local (LAN) corporativa. Las intranets son atractivas por que disminuyen el costo de mantenimiento de una red interna y, al mismo tiempo, aumenta la productividad, ya que ofrece a los usuarios acceso más eficaz a la información y a los servicios que necesitan.

La importancia de usar una Intranet:

Para casi cualquier empresa de hoy en día, y muy especialmente en un futuro muy cercano, la Intranet va a ser un recurso indispensable. Dada la gran cantidad de datos que genera cualquier empresa, se están quedando obsoletos los actuales métodos de inserción y consulta de datos. Una Intranet puede resolver estos y otros problemas.

Una Intranet puede resolver, por ejemplo, el problema de la distribución de información para todos los empleados , así pues se pueden publicar manuales, planes de acción, procedimientos, material de formación, folletos de marketing y productos, listas de precios, información comercial, anuncios,

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

promociones etc. Y son accesibles para el empleado o cliente de forma inmediata, y con un ahorro considerable respecto a los métodos clásicos, panfletos, circulares, notas informativas, etc. Además cualquier actualización de datos es inmediata y no supone ninguna carga para la empresa como los métodos tradicionales.

Una Intranet organiza, además, la distribución de una empresa, ya que cada división puede tener su propia página en la Intranet. Se mejora de esta forma la comunicación entre todos los trabajadores, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realiza de una forma más rápida y eficiente.

OBJETIVOS

El objetivo de esta política es otorgar un ordenamiento en el uso del servicio de Intranet, definiendo de manera general, los lineamientos a seguir por parte de las Divisiones y Áreas del Canal para mantener una buena base de la información interna considerada importante y que sea una fuente permanente de consulta de todos los documentos, acuerdos, resoluciones, etc. que son de mucha utilidad para las funciones que desempeñamos en nuestras labores diarias.

POLÍTICAS

- a) Las configuraciones de las estaciones de trabajo para acceder al servicio de Intranet son responsabilidad exclusiva del proceso de Tecnología de la Información del Canal.
- b) El proceso de Tecnología de la Información tiene el deber de filtrar todo contenido que se vaya a publicar en la Intranet, previo Vo. Bo. De la División que este solicitando la publicación de algún documento.
- c) El uso del Intranet es personal e intransferible no permitiéndose que segundas personas hagan uso de él (personas externas al Canal).
- d) Cada usuario es el responsable de las acciones efectuadas a través de este servicio.
- e) Todo usuario debe registrarse dentro de las Normas de Buen Uso de Intranet.
- f) La Información podrá ser consultada en cualquier horario de trabajo a través del Intranet, debe apoyar directamente las funciones relacionadas con el campo de responsabilidad laboral del usuario y/o servir como herramienta para desempeñar sus funciones.
- g) Todas las Divisiones y las Áreas del Canal son las responsables de facilitar la información que se debe publicar en la Intranet y son ellos los

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 20 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

responsables del contenido de dichos documentos.

NORMAS DE BUEN USO Y COMPORTAMIENTO

- a) Cualquiera que acceda al Intranet del Canal debe acatar las reglas que rijan las mismas.
- b) Para evitar problemas de virus informáticos, se prohíbe la instalación de programas y la modificación de los programas, paquetes y configuraciones ya instalados en los computadores.
- c) Se prohíbe utilizar los servicios de red para juegos a través del servicio de Internet o Intranet.
- d) Está prohibido inspeccionar, copiar y almacenar programas computacionales, software y demás materiales electrónicos que violen la ley de derechos de autor.
- e) Está prohibido bajar protectores de pantallas, fondos de tapiz, ó instalar programas aceleradores de descargas o programas de descargas como tal.

NORMAS DE USO Y ACTUALIZACIÓN DEL PORTAL WEB DEL CANAL

Las páginas Web son en realidad archivos en lenguaje HTML5 (HyperText Markup Language, "Lenguaje de Marcas Hipertexto"). El lenguaje HTML está formado por instrucciones, llamadas etiquetas (tags), que indican qué objetos se incluyen en una página Web y cómo se han de colocar en dicha página, es un lenguaje muy sencillo que permite diseñar hipertexto y estructurar documentos, los cuales pueden ser mostrados por los navegadores de páginas Web, es decir, HTML consta de una serie de ordenes o directivas que indican al navegador que se esta utilizando la forma de representar los elementos como son texto, gráficos y otros que contenga el documento.

Para poder mostrar dichas paginas, es necesario tener un servidor de Internet, o un servicio de hosting para alojar los datos contenidos dentro del Portal Web (Imágenes, Bases de datos, Documentos, etc.) y estos sitios pueden ser propios o arrendados, cabe anotar que para poderlo hacer también existe un ente regulador para asignar los dominios (en este caso el nombre de la pagina), que para Colombia es la universidad de los Andes, con quien hay que renovar cada 2 años el derecho de utilización de dicho

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 21 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

dominio.

POLÍTICAS

- a) A través del Portal Web, El Canal Regional De Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe* facilita a los Usuarios el acceso y la utilización de diversos servicios y contenidos puestos a disposición de los Usuarios por el Canal.
- b) El Canal Regional De Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación y configuración del Portal Web, así como los Servicios y las condiciones requeridas para utilizar dicha Página y los Servicios allí prestados.
- c) La prestación del servicio del Portal por parte del Canal Regional De Televisión del Caribe Ltda. *Telecaribe*, tiene carácter gratuito para los Usuarios y exige suscripción o registro del Usuario para que puedan disfrutar de los servicios online que tiene el portal como herramienta integradora de la Región y para facilitar la recopilación de datos los cuales nos nutren de información para las áreas de Mercadeo y de Marca del canal.
- d) Los datos de carácter personal que el usuario proporcione para la utilización de los servicios y/o contenidos del Portal Web, estará sujeto a lo establecido en nuestras políticas de Seguridad ó protección de datos.

OBLIGACIÓN DE HACER UN USO CORRECTO DEL PORTAL WEB

- a) El Usuario se compromete a utilizar el Portal Web, los Servicios y contenidos de conformidad con la ley, la moral y las buenas costumbres y bajo estas Condiciones Generales.
- b) La única fuente autorizada para la actualización de los documentos que se publiquen en Internet (Licitaciones, invitaciones, acuerdos, resoluciones, etc.) es el proceso de Tecnología de la Información.
- c) Cualquier Documento que se vaya a publicar debe venir autorizado por la Gerencia o los jefes de proceso del Canal cuando así lo requieran, ya sea a través de un correo electrónico, o, a través del formulario de solicitud de servicios a sistemas el cual se encuentra disponible e la Intranet del canal.
- d) Todos los documentos que se publiquen deben estar en un formato de solo lectura ya sea con extensión PDF de acrobat reader o en html ó htm de Internet.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

	MANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN	GT-220.57.01	Pág. 22 de 23
		Versión: 1	
		Fecha:28/10/15	

- e) El Usuario se obliga a abstenerse de utilizar el Portal Web, los Servicios y los contenidos con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estas Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Portal Web y los Servicios, o impedir la normal utilización o disfrute del Portal y de los Servicios por parte de los Usuarios.
- f) El Usuario se compromete a abstenerse de reproducir, copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.
- g) En todo caso, y para los usuarios internos, los Jefes de la División respectiva son los que autorizan el acceso al servicio de Internet e informan al proceso de Tecnología de la Información cuales son los equipos que deben quedar configurados para dicho acceso.
- h) Las Imágenes, Documentos y el contenido en general de la Pagina Web www.Telecaribe.com.co son de propiedad exclusiva del canal, por lo tanto se prohíbe la reproducción total o parcial del contenido de dicha página.

INTRODUCCIÓN DE HIPERENLACES QUE PERMITAN EL ACCESO A LAS PÁGINAS WEB DEL CANAL Y A LOS SERVICIOS

Los Usuarios y, en general, aquellas personas que deseen establecer un hiperenlace entre su página Web y el Portal Web de *Telecaribe* deberán considerar y cumplir las condiciones siguientes:

- a) No se creará un browser sobre las páginas Web del Canal.
- b) No se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas, incorrectas o despectivas sobre el Portal Web del Canal y los Servicios y, en particular, no se declarará ni dará a entender que Telecaribe Ltda. ha autorizado o aprobado el Hiperenlace o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición del Portal Web en la que se establece el Hiperenlace.
- c) Excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo Hiperenlace, la página Web en la que se establezca el Hiperenlace no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a Telecaribe Ltda; a menos que se cuente con la debida autorización.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad

**UTILIZACIÓN DEL PORTAL, DE LOS SERVICIOS Y DE LOS
CONTENIDOS BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El Usuario es consciente y acepta voluntariamente que el uso del Portal Web, de los Servicios y de los Contenidos tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Elaboró _____

Revisó _____

Aprobó _____

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jorge Lema Palacio	Aníbal Gutiérrez	Fabian Pinedo
Tecnólogo	Coordinador de Calidad	Gerente de Calidad