

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales y específicos que regulen, faciliten y aseguren la ejecución de las actividades asociadas a las tecnologías de la información en las diferentes áreas de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S, promoviendo el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y activos tecnológicos.

2. POLÍTICA

Esta política es transversal a todos los usuarios de los servicios tecnológicos de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S, que mantienen alguna clase de vinculo contractual y que en el ejercicio de su cargo y/o función generen, procesen, administren y custodien información de proveedores, visitantes, autoridades, usuarios internos y externos y demás involucrados.

3. DEFINICIONES

- **Tics:** Siglas de "Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", que incluyen el conjunto de herramientas, equipos, software, redes y medios que permiten la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información en diversas formas como texto, voz, datos, video e imágenes, según lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.
- **Backup:** Copia de seguridad de datos, aplicaciones o sistemas almacenados en medios magnéticos, ópticos o en la nube, para garantizar su recuperación en caso de pérdida, fallo o incidente imprevisto.
- **Base de Datos:** Colección estructurada de información organizada en registros y campos, que puede contener texto, números, imágenes, sonido o video, y que permite su acceso, administración y procesamiento de manera eficiente.
- **Formato JPG:** Método de compresión de imágenes desarrollado por el Joint Photographic Experts Group, utilizado para almacenar imágenes en alta calidad con pérdida mínima de detalle.
- **Formato MP3:** Tipo de compresión de audio desarrollado por el grupo Moving Picture Experts, ampliamente utilizado para almacenar y reproducir sonido en dispositivos electrónicos.
- **Formato PNG:** Formato gráfico de alta calidad con soporte de transparencia, diseñado para superar las limitaciones del formato GIF y conservar una mejor profundidad de color.
- **Formato GIF:** Formato de intercambio de imágenes sin pérdida de calidad, restringido a una paleta de 256 colores, utilizado comúnmente en animaciones digitales.
- **Hardware:** Conjunto de componentes físicos de un sistema informático, incluyendo dispositivos electrónicos, circuitos, cables, tarjetas y periféricos esenciales para su funcionamiento.
- **Software:** Conjunto de programas e instrucciones digitales que permiten la ejecución automática de tareas en un sistema informático.

- **Nube:** Infraestructura tecnológica basada en servidores remotos conectados a internet, utilizada para almacenar, procesar y gestionar datos, software y servicios sin la necesidad de depender de servidores físicos locales.
- **SPAM:** Mensajes electrónicos no solicitados enviados masivamente, generalmente con fines publicitarios o fraudulentos, que afectan la productividad y seguridad de los usuarios.
- **Usuario:** Persona con vínculo contractual con CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S que hace uso de los servicios tecnológicos para desempeñar sus funciones, incluyendo trabajadores, proveedores y prestadores de servicios profesionales.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA

- **Convivencia, solidaridad y cooperación,** promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y armonioso.
- **Ética y humanización en el servicio,** garantizando transparencia y respeto en la Sistemas de Información.
- **Enfoque en la satisfacción del cliente,** alineando las políticas tecnológicas con las necesidades de los usuarios.
- **Responsabilidad en la gestión de los recursos tecnológicos,** asegurando su uso eficiente y adecuado.
- **Innovación y mejora continua en los procesos tecnológicos,** garantizando la evolución y adaptación a nuevas tecnologías.

5. LÍNEAS DE EJECUCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA.

Para garantizar la implementación efectiva de esta política, se establecen las siguientes líneas de ejecución:

- **Gestión y Optimización de Infraestructura Tecnológica:** Asegurar la disponibilidad, mantenimiento y actualización de los recursos tecnológicos.
- **Seguridad de la Información:** Implementar mecanismos de protección de datos y accesos a la información, garantizando la privacidad y cumplimiento normativo.
- **Capacitación y Sensibilización:** Promover la formación continua en el uso adecuado de las Sistemas de Información para todos los usuarios.
- **Innovación y Desarrollo Tecnológico:** Fomentar la mejora e implementación de nuevas tecnologías para optimizar los procesos internos.
- **Monitoreo y Evaluación de Servicios Sistemas de Información:** Realizar auditorías y controles para asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos.
- **Soporte y Atención al Usuario:** Brindar asistencia técnica oportuna y eficaz para garantizar la continuidad operativa.

6. OBJETIVOS DE LAS LÍNEAS DE EJECUCIÓN

Garantizar la adecuada gestión de los recursos tecnológicos mediante la optimización y mantenimiento de la infraestructura, asegurando su disponibilidad y correcto funcionamiento. A su vez, proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional mediante estrategias de seguridad informática y cumplimiento normativo, minimizando riesgos asociados a su uso y gestión.

Fomentar el desarrollo de competencias del personal mediante capacitaciones y sensibilización en el uso adecuado de las Sistemas de Información, promoviendo una cultura de mejora continua e innovación tecnológica. Además, implementar soluciones innovadoras para la modernización y automatización de procesos internos, realizando auditorías y controles periódicos para evaluar el desempeño de los servicios Sistemas de Información. Finalmente, brindar soporte técnico oportuno y eficaz para garantizar la continuidad y eficiencia en el uso de las herramientas tecnológicas dentro de la organización.

7. CICLO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

7.1. INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE

La gestión de la infraestructura de hardware se realiza en conjunto con el área de Activos Fijos, estableciendo una administración eficiente de los equipos tecnológicos dentro de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.

7.1.1. Responsabilidades del área de Sistemas de Información

- Coordinar con el área de Activos Fijos el inventario y control de los equipos tecnológicos.
- Determinar la vida útil de los equipos tecnológicos en conjunto con Activos Fijos para optimizar su uso.
- Participar en las requisiciones de bienes y/o servicios que incluyan equipos tecnológicos.
- Confirmar que los equipos tecnológicos cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra.
- Coordinar y realizar el mantenimiento técnico preventivo en conjunto con el área de Activos Fijos.
- Instalar los equipos tecnológicos requeridos y autorizados, asegurando el cumplimiento de estándares legales y corporativos.
- Evaluar el área física donde se instalarán nuevos equipos tecnológicos, confirmando que cumpla con las condiciones óptimas para su instalación.
- Garantizar que los equipos tecnológicos tengan conexión al cableado estructurado, hasta donde sea posible técnicamente.

- Verificar y actualizar regularmente el inventario de los equipos tecnológicos y las hojas de vida en coordinación con Activos Fijos.
- Instruir sobre el uso y manejo adecuado de los equipos entregados a cada usuario de los servicios tecnológicos.

7.1.2. RESTRICCIONES DE USO DE LOS EQUIPOS POR PARTE DE LOS USUARIOS

Los recursos tecnológicos asignados a los usuarios deben usarse adecuadamente, y por lo tanto estos adquieren una responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- Los equipos tecnológicos asignados son para uso exclusivo de las actividades y tareas relacionadas con el cargo del usuario, conforme a su manual de funciones y/o contrato laboral.
- Se prohíbe el uso de equipos tecnológicos personales no autorizados para la ejecución de actividades laborales.
- No se permitirá solicitar al área de Sistemas de Información la reparación de equipos tecnológicos personales.
- Cualquier solicitud de equipo tecnológico deberá ser validada previamente por el área de Sistemas de Información para evaluar su necesidad.
- Los usuarios tienen prohibido intervenir, desarmar o intentar reparar los equipos tecnológicos asignados, aun si poseen las competencias para hacerlo. Cualquier omisión será reportada al área de Gestión de Talento Humano para su respectiva investigación y posible sanción, conforme al Reglamento Interno de Trabajo y el procedimiento disciplinario de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.

Se prohíbe almacenar en los discos de red archivos no relacionados con las actividades laborales, tales como:

- MP3 (música)
- EXE, MSI (archivos ejecutables o de instalación)
- JPG, JPEG, GIF, BMP, PNG (imágenes)
- INI (archivos de configuración)
- RAR (archivos comprimidos)

Se prohíbe la instalación de software no licenciado o "pirata".

- Cualquier problema de virus en los equipos debe ser reportado inmediatamente al área de Sistemas de Información mediante la herramienta de soporte.
- Los jefes de proceso deben informar sobre los colaboradores autorizados para retirar equipos tecnológicos de las instalaciones, realizando el trámite con Activos Fijos.
- Cada líder de proceso es responsable de la administración de su subcarpeta en la nube, asegurando que la información almacenada sea relevante y actualizada.
- Si un líder de proceso permite el uso de subcarpetas a su equipo, debe garantizar el cumplimiento de estos lineamientos.

7.2. INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE

Responsabilidades del área de Sistemas de Información:

- Inventariar software instalado.
- Garantizar licenciamiento legal.
- Instalar software autorizado.
- Capacitar sobre su uso.

Prohibiciones:

- Prohibida la instalación de software no autorizado.
- Prohibida la descarga de juegos, videos y música.
- Prohibida la desinstalación del antivirus.

7.2.1 RESPONSABLES

El equipo de Sistemas de Información será responsable de la aplicación y supervisión de esta política, garantizando su cumplimiento en todas las áreas de la organización.

7.2.2 EVALUACIÓN

La evaluación y cumplimiento de la política está en cabeza del área de Sistemas de Información, asegurando la actualización conforme a los cambios tecnológicos y normativos.

7.3. SOBRE LAS IMPRESORAS

El servicio de impresión en CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S. se encuentra bajo un esquema de alquiler, asegurando disponibilidad y mantenimiento continuo. Las impresoras forman parte del inventario de equipos tecnológicos y facilitan el uso de documentos físicos requeridos en diversas actividades esenciales para el funcionamiento de la empresa. No obstante, se están implementando soluciones digitales para reducir el consumo de papel y optimizar la gestión documental, promoviendo el uso de documentos electrónicos y digitalizados en reemplazo de impresiones físicas cuando sea posible. Para garantizar el adecuado uso de las impresoras, se establecen los siguientes lineamientos:

7.3.1. Generalidades

- Las impresoras a color tienen un uso restringido y solo serán utilizadas para documentos que requieran esta condición.
- La dotación de impresoras es para uso en red por múltiples usuarios.

- Cada líder de proceso, área o sede es responsable de garantizar el inventario de insumos necesarios para su uso, incluyendo tóner, cartuchos, tintas y papel, mediante el procedimiento de compras establecido en CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.
- El personal de Sistemas de Información no es responsable de la gestión de insumos para las impresoras en ninguna área o sede.

7.3.2. Responsabilidad del área de Sistemas de Información

- Monitorear el uso de las impresoras de red.
- Coordinar con el proveedor de alquiler de impresoras la solución de incidentes técnicos y mantenimiento preventivo.
- Apoyar la transición hacia la digitalización de documentos para reducir la dependencia del papel.

7.3.3. Responsabilidades y prohibiciones de los usuarios

- Se prohíbe el uso de las impresoras de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S para documentos personales o de terceros.
- Los usuarios deben triturar y eliminar adecuadamente los documentos impresos en borrador que contengan información confidencial para evitar vulneraciones a la ley de protección de datos.
- Los documentos de prueba o borradores deben imprimirse en modo económico para optimizar el uso de tinta.
- Se recomienda reutilizar hojas impresas en modo borrador, siempre y cuando no contengan información confidencial y estén en buen estado para evitar daños a las impresoras.
- Es responsabilidad de los líderes de proceso garantizar el correcto uso del material de impresión en sus áreas.
- El acceso a impresoras en red fuera del horario laboral está limitado a los líderes de área y el personal autorizado por ellos, quienes asumen la responsabilidad por su uso adecuado.
- Cada líder de proceso debe informar al área de Sistemas de Información sobre el personal autorizado para acceder a las impresoras de red en diferentes áreas y sedes de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.
- Los líderes de proceso deben promover campañas de concientización sobre el correcto uso de las impresoras y fomentar el uso de documentos digitales en la medida de lo posible.

7.4. ACCESO AL INTERNET

El Internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es fundamental garantizar un uso equitativo y adecuado. En este sentido, el área de Sistemas de Información vela por el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

7.4.1. Responsabilidad del área de Sistemas de Información

1. Gestión de Accesos

Implementar la creación de usuarios con acceso a la navegación en Internet a través de la **VPN**.

2. Control de Contenidos

- Coordinar con los líderes de área las páginas de Internet que pueden ser accesibles por el personal bajo su cargo.
- Bloquear aquellas páginas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones laborales.

3. Monitoreo y Supervisión

- Supervisar el acceso a las páginas autorizadas para verificar que su uso esté alineado con fines corporativos.
- En caso de detectar uso indebido, informar al líder de proceso correspondiente para que tome las medidas necesarias con su equipo.

4. Medidas Correctivas

- Cuando se identifiquen eventos recurrentes de uso indebido de Internet, notificar al área de **Gestión de Talento Humano**.
- Evaluar la viabilidad de iniciar una investigación disciplinaria conforme a los lineamientos del Reglamento Interno de Trabajo.

7.4.2. Responsabilidades y Prohibiciones de los Usuarios

- Los usuarios con acceso a los servicios de Internet y sistemas de información de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S deben cumplir con los lineamientos establecidos para garantizar el uso adecuado de los recursos tecnológicos. En este sentido, se establecen las siguientes prohibiciones:
- Queda estrictamente prohibida la transmisión, descarga o distribución de material obsceno, pornográfico, amenazante o cualquier tipo de contenido que atente contra la moral, las buenas costumbres o las políticas de la empresa.
- Se prohíbe el uso indebido o abusivo de los permisos de acceso a páginas de Internet y redes sociales, otorgados exclusivamente para fines corporativos relacionados con la función del usuario dentro de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S

El incumplimiento de estas disposiciones podrá derivar en medidas disciplinarias conforme a las normativas internas y el reglamento de trabajo de la organización.

7.5. ASIGNACIÓN DE CÓDIGO DE USUARIO

Con el fin de acceder a la red, los aplicativos, correo electrónico corporativo, software y equipos tecnológicos pertenecientes a CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S., toda vez que ingrese un trabajador nuevo, proveedor o tercero que requiera acceder a los mismos en el ejercicio de su labor, deberá solicitar la creación de un código de usuario.

Es importante resaltar que, de acuerdo con las políticas establecidas por CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S., el uso de los códigos de usuario es personal e intransferible. Su uso indebido será objeto de investigación y sanción disciplinaria, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

7.5.1. Responsabilidad del área de Sistemas de Información

- a) Recibir y gestionar las solicitudes de creación, modificación o eliminación de códigos de usuario enviadas por el área de Gestión de Talento Humano.
- b) Validar que la solicitud cumpla con los criterios establecidos y proceder con la creación del código de usuario, asignando los permisos correspondientes según el área y función del solicitante.
- c) Garantizar que los códigos de usuario se creen y administren de acuerdo con los estándares de seguridad y accesos definidos por la organización.
- d) Realizar monitoreo continuo para identificar posibles anomalías en la gestión y uso de los códigos de usuario.
- e) Inactivar los códigos de usuario de empleados en disfrute de vacaciones o con incapacidades prolongadas en los sistemas de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.
- f) Inactivar los códigos de usuario de empleados y/o terceros cuyo vínculo contractual haya finalizado según la solicitud formal enviada por el área de Gestión de Talento Humano.

- g) Suspender el acceso a la red y sistemas de cualquier usuario que se encuentre bajo una investigación interna por incumplimientos o uso inadecuado de los recursos tecnológicos, notificando al jefe inmediato sobre la suspensión y sus implicaciones.

7.5.2. Responsabilidades y Prohibiciones de los Usuarios

Para garantizar la seguridad y correcto uso de los accesos a la red de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S, los usuarios deben cumplir con las siguientes responsabilidades y prohibiciones:

a) Solicitud de acceso a la red

- Ningún usuario podrá solicitar directamente al área de **Sistemas de Información** la creación de un código de usuario de acceso a la red. Todas las solicitudes deben gestionarse a través del **área de Gestión de Talento Humano**, siguiendo el procedimiento establecido.

b) Cierre de sesión y seguridad

- Los usuarios con código de acceso asignado son responsables de cerrar correctamente su sesión en la red al finalizar su jornada laboral. Asimismo, deben cerrar sesión cada vez que se retiren de su puesto de trabajo para evitar accesos no autorizados.

c) Uso exclusivo y confidencialidad del código de usuario

- El usuario es el único responsable del uso de su código de acceso. Está estrictamente prohibido compartir, facilitar, transferir o permitir el acceso a su código de usuario a otro trabajador o a terceros ajenos a CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.
- El préstamo del usuario es considerado una falta grave, conforme al **Reglamento Interno de Trabajo** y la **Política de Seguridad de Datos**, y puede conllevar sanciones disciplinarias.

7.6 Uso del Correo Electrónico

CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S. cuenta con un dominio privado a través del cual se han creado direcciones de correo electrónico corporativas. Su propósito principal es facilitar la comunicación interna entre las distintas áreas, sedes e instancias de la empresa, así como establecer comunicaciones formales con entidades externas en el ejercicio de las funciones corporativas.

Para garantizar un uso adecuado del correo electrónico y optimizar su aprovechamiento como herramienta de trabajo, se establecen los siguientes lineamientos:

7.6.1. Generalidades del Uso del Correo Electrónico

a) Asignación y uso responsable

- Todo empleado que, en el ejercicio de sus funciones, deba comunicarse con otras áreas, sedes o entidades externas en representación de **CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S**, deberá contar con una cuenta de correo electrónico corporativo.
- Es responsabilidad del usuario mantener criterios de racionalidad, respeto, responsabilidad, integridad y seguridad de la información en su uso.

b) Manejo de correos no deseados y seguridad

- Cualquier correo de origen desconocido, **correo basura, SPAM o no deseado** recibido en los buzones corporativos deberá ser eliminado de inmediato y reportado al área de **Sistemas de Información** a través de la herramienta de ayuda, con el fin de prevenir infecciones por código malicioso o virus.

c) Validez legal del correo electrónico

- Según lo establecido en la **Ley 524 de 1999**, los mensajes de correo electrónico tienen la misma fuerza probatoria que los documentos físicos.

d) Uso exclusivo y propiedad de la información

- El correo electrónico corporativo es una herramienta de trabajo de uso exclusivamente laboral.
- Toda la información contenida en los correos electrónicos es propiedad de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S.

e) Firma institucional

- Todos los usuarios del correo corporativo deben unificar la firma de sus correos electrónicos siguiendo el modelo institucional establecido.

f) Sanciones por incumplimiento

- El incumplimiento de las medidas establecidas en esta política conllevará acciones administrativas, disciplinarias o legales según corresponda.

g) Confidencialidad de la información

- La información transmitida a través del correo corporativo se considera confidencial y de uso exclusivo para fines corporativos.
- Su manejo debe cumplir con los lineamientos de la Ley de Protección de Datos Personales.

7.6.2. Responsabilidad del Área de Sistemas de Información

El área de Sistemas de Información es responsable de administrar el servicio de correo electrónico corporativo de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S garantizando su correcto uso y seguridad. Sus responsabilidades incluyen:

a) Gestión de cuentas

- Crear, mantener y administrar las cuentas de correo electrónico corporativo.

b) Respaldo de información

- Atender las solicitudes de backups de las cuentas de correo electrónico corporativo realizadas por los usuarios.

c) Monitoreo y control

- Supervisar el uso adecuado de las cuentas de correo electrónico corporativo y reportar cualquier uso indebido.
- En caso de reincidencia, el área informará a Gestión de Talento Humano para evaluar la pertinencia de iniciar una investigación disciplinaria si corresponde.

7.6.3. Responsabilidades y Prohibiciones de los Usuarios

El correcto uso del correo electrónico corporativo es responsabilidad de cada usuario. Para garantizar su adecuada gestión, se establecen las siguientes prohibiciones y obligaciones:

a) Uso exclusivo del correo corporativo

- Se prohíbe la creación y uso de cuentas de correo en plataformas públicas (Gmail, Outlook, iCloud, entre otras) para fines corporativos.

b) Administración del almacenamiento

- La capacidad de almacenamiento en las cuentas de correo corporativo es limitada.
- Es responsabilidad del usuario administrar adecuadamente la información relevante y salvaguardarla correctamente.

c) Uso personal e intransferible

- Las cuentas de correo corporativo son personales e intransferibles.
- Toda información enviada desde una cuenta se considerará remitida por su titular.

d) Prohibición de uso para asuntos personales

- Se prohíbe el uso del correo corporativo para comunicaciones personales.
- No debe incluirse en hojas de vida, transacciones comerciales u otros fines ajenos a la función corporativa.

e) Cuentas de uso compartido

- Algunas direcciones de correo son utilizadas por varias personas.
- En cada comunicación enviada o respondida, el usuario debe firmar con su nombre y cargo.
- El líder de proceso será responsable de controlar su uso y garantizar su seguridad.

f) Obligatoriedad de la firma institucional

- Se prohíbe el envío de correos sin firma.
- Todo correo debe incluir nombre, apellidos, cargo y área del remitente.

g) Seguridad del usuario y credenciales

- El usuario debe proteger su código de acceso y contraseña.
- Debe realizar o solicitar copias de seguridad de los archivos y la libreta de direcciones.

h) Reporte de incidentes de seguridad

- Cualquier incidente de seguridad, como uso no autorizado o pérdida de contraseña, debe reportarse de inmediato mediante la herramienta de ayuda.

i) Restricciones sobre contenido del correo

- Se prohíbe el uso del correo corporativo para:
 - Propaganda, ofertas, negocios personales o avisos publicitarios.
 - Reenvío de correos desconocidos, SPAM o contenido no deseado.

j) Confidencialidad de contactos y listas de distribución

- Se prohíbe compartir contactos o listas de distribución de CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S con personal externo.
- No se permite su uso para envío de propaganda, publicidad o información ajena a las funciones laborales.

7.7 SOPORTE TÉCNICO – IMPLEMENTACIÓN - INFRAESTRUCTURA

El soporte técnico abarca la asistencia y solución de dificultades relacionadas con el uso de equipos tecnológicos y software en el ejercicio de las funciones laborales en **CLINICA SANTA SOFIA DEL PACIFICO S.A.S**. Para garantizar un uso eficiente de estos recursos, se establece que:

- Los usuarios deben contar con las competencias mínimas requeridas para operar los equipos y sistemas.
- Las solicitudes de soporte deben estar dentro del alcance técnico del área de Sistemas de Información, evitando consultas relacionadas con el uso básico de herramientas.
- El soporte técnico se gestiona a través del procedimiento establecido en la herramienta de mesa de ayuda de la empresa, garantizando orden, seguimiento, tiempos de respuesta oportunos y control de calidad en la atención.

7.7.1. Responsabilidades del Área de Sistemas de Información

El área de **Sistemas de Información** es responsable de administrar y brindar soporte técnico según el impacto y prioridad de cada solicitud. Sus responsabilidades incluyen:

a) Gestión y priorización de solicitudes

- Las solicitudes se atienden en función de su nivel de dificultad e impacto sobre los procesos, servicios o áreas de la empresa.
- El líder del subproceso de soporte determina la prioridad y asigna la atención correspondiente.

b) Procedimiento de atención

- Solo se atenderán solicitudes radicadas correctamente a través de la herramienta de ayuda establecida.
- Esto permite garantizar un servicio eficiente, control de solicitudes y trazabilidad en su resolución.

c) Tiempos de respuesta

- La mayoría de las solicitudes se resuelven en un plazo máximo de tres (3) días hábiles a partir de su creación.
- Si la solicitud requiere más tiempo debido a su complejidad, el usuario será notificado con actualizaciones sobre el estado del caso.

d) Resolución de solicitudes

- Si la solución es simple y no requiere validaciones adicionales, se ejecutará de inmediato o en el menor tiempo posible.
- Una vez resuelta, la solicitud será notificada al usuario en la herramienta de ayuda, donde deberá aceptar o rechazar la respuesta.

7.7.2 Responsabilidades y Prohibiciones de los Usuarios

Para optimizar el servicio de soporte técnico, los usuarios deben cumplir con los siguientes lineamientos:

a) Uso de la herramienta de ayuda

- Todas las solicitudes deben gestionarse exclusivamente a través de la herramienta de ayuda oficial de la empresa.

b) Comunicación con el jefe inmediato

- El usuario debe informar a su jefe inmediato sobre la solicitud de soporte realizada, permitiendo que este tome las medidas necesarias para garantizar el funcionamiento normal del área.

8. DECÁLOGO DE LA POLÍTICA DE Sistemas de Información

Además de las líneas de ejecución y estrategias mencionadas anteriormente, se dicta el siguiente decálogo para adopción permanente de la política de Sistemas de Información:

1. Garantizar la disponibilidad y optimización de la infraestructura tecnológica, asegurando su adecuado funcionamiento y actualización constante.
2. Proteger la seguridad de la información a través de protocolos estrictos de acceso, almacenamiento y gestión de datos.
3. Fomentar la capacitación y sensibilización en el uso de las Sistemas de Información, promoviendo el desarrollo de habilidades digitales en todos los colaboradores.
4. Implementar estrategias de innovación tecnológica para mejorar la eficiencia operativa y la automatización de procesos internos.
5. Monitorear y evaluar continuamente los servicios tecnológicos para garantizar su óptimo desempeño y detectar oportunidades de mejora.
6. Ofrecer un soporte técnico eficiente y oportuno, asegurando la continuidad operativa y la solución rápida de incidentes tecnológicos.
7. Promover el uso responsable de los recursos tecnológicos, evitando prácticas que comprometan la seguridad o el rendimiento de los sistemas.
8. Optimizar el uso del correo electrónico y demás herramientas digitales, asegurando su correcto aprovechamiento para la comunicación interna y externa.
9. Favorecer la integración de nuevas tecnologías que permitan mejorar los servicios y procesos dentro de la organización.
10. Cumplir con las normativas y regulaciones vigentes en materia de seguridad informática y protección de datos personales, asegurando la legalidad en todas las operaciones tecnológicas.

9. RESPONSABLES

El equipo de gestión de Sistemas de Información será responsable de la aplicación y supervisión de esta política, garantizando su cumplimiento en todas las áreas de la organización.

10. FUNCIONES.

- Promover la política de Sistemas de Información en los diferentes servicios a su cargo.
- Socializar y retroalimentar constantemente la política de Sistemas de Información con su personal a cargo.
- Participar en el proceso evaluativo de la política de Sistemas de Información.

11. EVALUACIÓN

La evaluación y cumplimiento de la política está en cabeza del área de Sistemas de Información, asegurando la actualización conforme a los cambios tecnológicos y normativos.

11.CONTROL DE CAMBIOS.

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACTUALIZACIÓN			FECHA PUBLICACIÓN
		C	M	E	
1	Creación de la política de servicio para el proceso de sistemas de información.	X			20/02/2025

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
Cargo: Tecnólogo Sistemas de Información	Cargo: Coordinador de implementación Gestión Sistemas de Información	Cargo: coord. SIG
Nombre: Keydi Rivas Perea	Nombre: Walter Prada Charria	Nombre: Julian Bonilla
Fecha: 19-02-2025	Fecha: 20-02-2025	Fecha: 20-02-2025