

# LICONSA

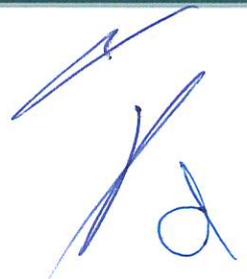
## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Clave: VST-UAF-PR-001**

**No. de Revisión: 01**

**Emisión Original: 21-10-2021**

**Fecha: 15-Diciembre-2022**





## ÍNDICE GENERAL

	Página
I. INTRODUCCIÓN-----	3
II. OBJETIVOS-----	4
III. GLOSARIO-----	5
IV. MARCO LEGAL-----	11
V. ALCANCE-----	12
VI. NORMAS GENERALES-----	13
VII. POLÍTICAS GENERALES-----	16
VIII. PROCEDIMIENTOS-----	23
VIII.1 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CREACIÓN DEL DESARROLLO DE UN SISTEMA-----	23
VIII.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRÓNICO-----	32
VIII.3 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍA-----	37
VIII.4 PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES-----	40
VIII.5 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORREOS DE DOMINIOS PÚBLICOS GRATUITOS-----	43
VIII.6 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO VÍA REMOTA VPN-----	46
VIII.7 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN-----	51
VIII.8 PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE USO DE INTERNET-----	54
VIII.9 PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO-----	57
VIII.10 PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO, DAÑO O SINIESTRO-----	60
IX. HISTORIAL DE CAMBIOS-----	65
X. AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA INTERNA-----	66



## I. INTRODUCCIÓN

Liconsa, S.A. de C.V., empresa de participación estatal mayoritaria, la cual industrializa leche de elevada calidad y la distribuye a precio subsidiado en apoyo a la nutrición de millones de mexicanos, especialmente de niños y niñas de hasta 12 años, de familias en condiciones de pobreza, contribuyendo así a su adecuada incorporación al desarrollo del país.

Para cumplir con el Programa de Abasto Social de Leche, Liconsa, S.A. de C.V. se abastece de leche de los productores inscritos en el Registro Nacional de Productores de Leche de LICONSA (RNPL).

Con la finalidad de cumplir con su objetivo, Liconsa, S.A. de C.V. hace uso de las tecnologías de la Información, siendo éste un activo suministrado a los integrantes de la entidad para contribuir al cumplimiento de sus actividades y acciones encomendadas a sus funciones. Toda información transmitida por medio de las tecnologías de la información será tratada como información relacionada con la Entidad y deberá estar alineada a las políticas, descritas más adelante.

Con el transcurso del tiempo las cuentas de usuarios(as), equipos y servicio requieren ser modificadas derivadas de un evento de alta, baja o cambio de adscripción. Los mecanismos y herramientas del directorio activo ayudan a identificar las cuentas de equipos y usuarios(as) que se han deshabilitado o expirado. Por lo tanto, basados en las políticas de mantenimiento del directorio activo, se pueden depurar las cuentas de manera efectiva y eficiente.

El presente documento fortalece la cultura informática de las personas usuarias de la Entidad y es un apoyo para incrementar la eficiencia de los mismos, además, se aborda el concepto de "Seguridad para Internet", enunciando los programas y soluciones que protegen la Red Nacional de Liconsa, S.A. de C.V. y su interacción con Internet, e integra el procedimiento para el ejercicio de las funciones asignadas a la Gerencia de Sistemas, respecto a las altas, bajas y cambios de cuentas de usuarios(as), establecer políticas de uso y configurar perfiles lo cual permite mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica de Liconsa, S.A. de C.V., así como apoyar a enlaces informáticos ubicados en las diferentes entidades para la atención de usuarios(as) locales en cumplimiento eficiente de las acciones operativas que demandan las funciones encomendadas mediante el uso de tecnologías de la información.



## II. OBJETIVOS

- Este manual tiene como objetivo proporcionar a las personas usuarias de Liconsa, S.A. de C.V. una guía de buenas prácticas para el uso responsable de los Servicios de Tecnologías de la Información.
- Establecer la normatividad interna que permita cumplir con oportunidad y eficiencia la prestación de los servicios de tecnologías de la información.
- Garantizar con honestidad y transparencia el uso de los activos y servicios de tecnologías de la información.
- Coadyuvar con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.



### III. GLOSARIO

<b>4Share</b>	Cliente Peer-to-Peer diseñado para el intercambio de archivos, audio, vídeo, programas entre otros, ahora reemplazado por Frost Wire y Wire Share. Este software funcionaba en un protocolo abierto, gratuito para el uso público.
<b>Acceso</b>	Es el resultado positivo de una autenticación, en el Directorio Activo o Aplicación, este permitirá que la persona usuaria conforme a su perfil y privilegios pueda suministrar, actualizar o consultar información.
<b>Acceso remoto</b>	Es poder acceder desde una computadora a un recurso ubicado físicamente en otra computadora que se encuentra geográficamente en otro lugar, a través de una red local o externa.
<b>Almacenar</b>	Guardar datos en dispositivos externos sean de hardware, software o en la nube, dedicados a este fin.
<b>Alta</b>	Registrar una nueva cuenta a la persona usuaria en el directorio activo para acceso a los servicios y sistemas institucionales de Liconsa, S.A. de C.V., según sea el caso.
<b>Área responsable (AR)</b>	Refiere a la Gerencia de Sistemas
<b>Ataque</b>	Método por el cual un individuo o grupo, mediante un sistema informático, intenta tomar el control, desestabilizar o dañar otro sistema informático (equipo de cómputo, aplicación, red privada, etcétera).
<b>Autenticar</b>	Es el acto de establecimiento o confirmación de algo (o alguien) como auténtico, la autenticación de una persona a menudo consiste en verificar su identidad.
<b>Baja</b>	Eliminar una cuenta a la persona usuaria en el directorio activo.
<b>Blog</b>	En español bitácora digital. Sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.
<b>Cambio</b>	Realizar ajustes en la información y registro de una cuenta a la persona usuaria en el directorio activo.
<b>Chat</b>	Término proveniente del inglés que en español equivale a "charla", también conocido como cibercharla. Se refiere a una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de Internet entre dos o más personas, ya sea de manera pública a través de los llamados chats públicos (mediante los cuales cualquier usuario(a) puede tener acceso a la conversación) o privados, en los que se comunican dos o más personas autorizadas.
<b>Confidencialidad de la Información</b>	Conjunto de reglas que limita el acceso y la divulgación de la información a personas o sistemas que no se encuentran autorizados.
<b>Contraseña</b>	Código secreto que se introduce en un equipo de cómputo para poder accionar o para acceder a ciertas funciones informáticas.
<b>Cuenta de usuario(a)</b>	Información que se compone por un nombre de usuario(a) y una contraseña registrados en el directorio activo, y que permite acceder a los servicios y sistemas institucionales de Liconsa, S.A. de C.V.



<b>Denegar</b>	No conceder una solicitud. No otorgar una demanda, dar una respuesta negativa a un pedido.
<b>Descargar</b>	Proceso mediante el cual se transfiere información (datos, programas. etc.) de un equipo de cómputo a otro por medio de ciertos protocolos (ejemplo FTP), especialmente a través de Internet u otra red informática para ejecutarlos o almacenarlos.
<b>Directorio Activo (DA)</b>	Es el servicio de directorio de una red de Windows; este se convierte en un medio de organizar, controlar y administrar centralizadamente el acceso a los recursos de la red, además, separa la estructura lógica de la organización (dominios) de la estructura física (topología de red).
<b>Discriminación</b>	Trato de inferioridad hacia una persona o congregación por causa de raza, origen, ideas políticas, religión, posición social o situación económica.
<b>Disponibilidad de la Información</b>	Es una garantía de acceso confiable a la información por parte de personas autorizadas.
<b>Dominio</b>	Red de identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red Internet.
<b>eMule</b>	Programa Peer-to-Peer que permite descargar y compartir archivos con el resto de los/las usuarios(as) conectados a la red.
<b>Enlace de datos</b>	Vínculo físico entre una oficina y otra. En el caso de Sucursales, Unidades Operativas y Almacenes de Liconsa, S.A. de C.V., todos se conectan con Oficinas Centrales y desde ese punto salen hacia Internet.
<b>Entregable</b>	Productos intermedios que se generan en las fases o procesos y permiten evaluar o evidenciar la marcha del proyecto mediante comprobaciones de requerimientos o comprobaciones de entrega.
<b>Guía</b>	Documento que da la orientación, instrucciones, procedimientos y consejos sobre determinado tema o materia.
<b>Hacking</b>	Acción de irrumpir o entrar de manera forzada a un equipo de cómputo, sistema o red, explorando o buscando las limitantes de un sistema o código de un equipo informático.
<b>Hitos</b>	Punto de control en alguna fase de la ejecución de un proyecto, el cual permite validar que el avance sea de acuerdo a lo planificado.
<b>ICQ</b>	Cliente de mensajería instantánea y el primero de su tipo en ser ampliamente utilizado en Internet, mediante el cual es posible chatear y enviar mensajes instantáneos a otros(as) usuarios(as) conectados a la propia red de ICQ. También permite el envío de archivos, videoconferencias y charlas de voz.
<b>Input</b>	Conjunto de datos que se introducen en un sistema o un programa informático.
<b>Integridad de la Información</b>	Es la garantía de que la información es confiable y precisa, y que ésta se mantenga inalterada ante accidentes o intentos maliciosos. Sólo se podrá modificar la información mediante autorización.
<b>Internet</b>	Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación y computadoras interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Es un conjunto de redes en todo el mundo que conectadas entre sí pueden transmitir información digital entre sus dispositivos con ayuda de protocolos de comunicación.



<b>Intranet</b>	Red de servidores privados que utiliza tecnología de Internet para compartir, dentro de una organización, parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales, formada por un número determinado de servidores de acceso restringido sólo a personas autorizadas.
<b>Intransferible</b>	Que no puede ser dado o transferido a otra persona.
<b>Kazza</b>	Aplicación de intercambio de archivos Peer-to-Peer que emplea el protocolo Fast Track, especialmente usado para el intercambio de archivos de música MP3 en internet.
<b>Kick off</b>	Punto de partida de un proyecto que compromete a varias personas o diferentes departamentos, y que se acomete convocando a todas ellas para que participen en una reunión simultánea con un formato muy cuidado.
<b>Lesivos</b>	Acciones con fines maliciosos que puedan perjudicar a terceros, así como causar lesión, daño en el orden moral y jurídico.
<b>Liconsa</b>	Liconsa, S.A. de C.V.
<b>Lineamientos</b>	Conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política.
<b>Log</b>	Registro en un archivo secuencial de todos los eventos o acciones que afectan a un sistema o base de datos, de esta forma se constituye una evidencia del comportamiento paso a paso de las actividades en un momento exacto (fecha, hora, minuto, segundo).
<b>Messenger</b>	Aplicación que permite el intercambio en tiempo real de mensajes entre uno o más usuarios(as) en forma de texto.
<b>Metodología</b>	Conjunto de conocimientos encargados de elaborar, definir y sistematizar un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proyecto para la producción de los productos o servicios.
<b>Monitorear</b>	Gestión y supervisión para controlar la actividad de los/las usuarios(as), programas, páginas Web y accesos a la red, la cual proporciona información sistemática, uniforme y fiable por medio de dispositivos tecnológicos.
<b>Morpheus</b>	Es una completa herramienta de intercambio de archivos Peer to- Peer que permite compartir todo tipo de ficheros multimedia.
<b>MP3</b>	Formato de compresión de audio digital patentado que usa un algoritmo con pérdida para conseguir un menor tamaño de archivo. Es un formato de audio usado para música tanto en equipos de cómputo como en reproductores de audio portátil.
<b>MSD</b>	Mesa de servicio de Liconsa, S.A. de C.V.
<b>Navegador</b>	Software que las personas usuarias utilizan para poder visitar sitios Web a través de Internet.
<b>Nudismo</b>	Práctica por parte de personas que se presentan desnudos, generalmente en público.
<b>Online</b>	Cualquier servicio que se puede ver o utilizar a través de un navegador, por ejemplo: servicio de trámites, e-Gobierno, Intranet, bibliotecarios, etc.
<b>Pederastia</b>	Práctica delictiva del abuso sexual de una persona hacia los menores de edad.



<b>Persona Usuaría</b>	Persona que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema informático.
<b>Phishing</b>	El phishing es un delito que utiliza la ciberdelincuencia por medio de correos electrónicos suplantando la identidad de organizaciones o instituciones públicas.
<b>Pornografía</b>	Material que muestra cuerpos humanos desnudos, escenas explícitas de sexo o aquello que involucre o incite a relaciones de tipo sexual en cualquiera de sus clasificaciones.
<b>Programa</b>	Conjunto de instrucciones que, una vez ejecutadas, realizarán una o varias tareas en una computadora; también conocido como software o aplicación.
<b>Proselitismo</b>	Empeño o afán con que una persona o una institución tratan de convencer y ganar seguidores o partidarios para una causa o una doctrina.
<b>Protocolo</b>	Conjunto de reglas usadas por las computadoras para comunicarse unas con otras a través de una red. Puede ser definido como el estándar que define la sintaxis, semántica y sincronización de la comunicación entre estas. Los protocolos pueden ser implementados por hardware, software o una combinación de ambos.
<b>Proxy</b>	Punto intermedio entre un equipo informático conectado a Internet - y el servidor que está accediendo. Cuando navegamos a través de un proxy en realidad no estamos accediendo directamente al servidor, sino que realizamos una solicitud sobre el proxy y es éste quien se conecta con el servidor al que queremos acceder y nos devuelve el resultado de la solicitud.
<b>Proyecto</b>	Servicio temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, el cual tiene un inicio y un fin, mismo que se contempla alcanzar dentro de un tiempo determinado.
<b>Puertos</b>	Forma genérica de denominar a una interfaz a través de la cual los diferentes tipos de datos se pueden enviar y recibir entre dispositivos periféricos.
<b>Punto a punto (P2P)</b>	Del inglés Peer-to-Peer. Red descentralizada que no tiene clientes ni servidores fijos, sino que tiene una serie de nodos que se comportan simultáneamente como clientes y servidores de los demás nodos de la red. Cada nodo puede iniciar, detener o completar una transacción compatible. Contrasta con el modelo cliente-servidor.
<b>Racismo</b>	Forma de discriminación de las personas por tono de piel u otras características físicas de las personas, de tal modo que unas se consideran superiores a otras.
<b>Real Player</b>	Aplicación para reproducir música y videos en varios formatos multimedia, incluyendo MP3, MPEG-4, QuickTime, etc.
<b>Recertificación</b>	Procedimiento que permite certificar periódicamente que los usuarios todavía utilizan las cuentas y perfiles asignados.
<b>Red</b>	Conjunto de dispositivos computacionales, electrónicos y de comunicación interconectados físicamente (ya sea vía alámbrica o vía inalámbrica) que comparten recursos y que se comunican entre sí a través de reglas (protocolos) de comunicación y, en su conjunto más amplio, forman el enmarañado mundial.



<b>Red local</b>	Un sistema de transmisión de datos que permite compartir recursos e información por medio de equipos de cómputo o redes de éstos que comparten el mismo dominio o pertenecen a una misma organización, así se crea un sistema de comunicaciones capaz de facilitar el intercambio de datos informáticos, voz, difusión de video y cualquier otra forma de comunicación electrónica.
<b>Redes Sociales</b>	Comunidades virtuales en sitios web que ofrecen servicios y funcionalidades de comunicación diversas para mantener en contacto a los/las usuarios(as) de la red. Se basan en un software especial que integra numerosas funciones individuales: blogs, foros, chat, mensajería, etc. en una misma interfaz y que proporciona la conectividad entre diversas personas usuarias de la red.
<b>Road Map</b>	Mecanismo flexible de integración y sincronización de tendencias externas y planes internos, mediante el cual las organizaciones pueden alinear y ajustar la forma de poner en práctica su estrategia de manera sistemática y gradual.
<b>Seguridad de la Información</b>	Conjunto de medidas preventivas o correctivas que permiten a la Entidad resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.
<b>Seguridad para Internet</b>	Medidas de protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con ésta (incluyendo la información contenida) al momento de conectarse a la red pública llamada Internet. Son también servicios y estrategias para resguardar el intercambio de información y proporcionar seguridad en toda la red protegiendo los servidores con acceso a Internet y a redes privadas.
<b>Sistema</b>	Es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software, dispositivos electrónicos inteligentes, procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento e inclusive, el recurso humano que permite procesar información y hacer posible la comunicación entre dispositivos en una red y fuera de ella.
<b>Sistema de Filtrado de Contenido</b>	Programa diseñado para controlar qué contenido se permite mostrar, especialmente para restringir el acceso a ciertos materiales de la Web. El filtro de contenido determina qué contenido estará disponible en una máquina o red particular. El motivo suele ser para prevenir a las personas ver contenido que el dueño de la computadora u otras autoridades consideran objetable.
<b>Sistema de Información</b>	Sistema que procesa información mediante el uso de interfaces para la captura de datos.
<b>Sitio WEB falso</b>	Copias falsas de los sitios WEB conocidos por las víctimas con la finalidad de robar usuarios(as) y contraseñas, así como también en muchas ocasiones información financiera
<b>SMISHING</b>	SMS (mensajes de texto por celular) en los que se solicita dar clic en enlaces, llamar a un número en específico o responder con códigos confidenciales.
<b>Software</b>	Conjunto de componentes lógicos que permiten que los programas funcionen adecuadamente facilitando la interacción de los componentes físicos y el resto de las aplicaciones para realizar tareas específicas proporcionando una interfaz con la persona usuaria.
<b>SPAM</b>	Correos electrónicos no deseados con remitentes desconocidos y que en ocasiones contienen archivos adjuntos o enlaces que vulneran la seguridad de nuestros equipos y que permiten propagar programas malware ("software malicioso") y robar información.



<b>Sponsor</b>	Coordinado, patrocinador de un proyecto, o conjunto de personas de nivel superior responsable del éxito de un proyecto quienes ofrecen la orientación y recursos necesarios al equipo en medida de lo posible.
<b>Sprint</b>	Tiempo fijo repetible durante el cual se crea un producto "Terminado" del valor más alto posible.
<b>Stakeholders</b>	Personas u organizaciones que tienen relación con las actividades a ejecutar en un proyecto.
<b>Telefonía por Internet</b>	Grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Protocolo de Internet). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través de circuitos utilizables sólo por telefonía convencional como las redes PSTN (sigla de Public Switched Telephone Network, Red Telefónica Pública Conmutada).
<b>Tráfico excesivo de red</b>	Cantidad excesiva de megabytes o paquetes de datos transferido que se produce en una red, servidor web o en un sitio web en un determinado período de tiempo, ya sea por descargas, cargas de información o peticiones, que pueden provocar colisiones en la misma, algún contratiempo o daño lógico.
<b>Transmitir</b>	Enviar archivos o información en cualquier formato de tipo digital desde un emisor a un receptor a través de un medio de transmisión como lo es una red local o extendida (Internet).
<b>Túnel</b>	Efecto de utilizar ciertos protocolos de red que encapsulan a otro protocolo. Así, el protocolo A es encapsulado dentro del protocolo B de forma que el primero considera al segundo como si estuviera en el nivel de enlace de datos. La técnica de tunelizar se suele utilizar para transportar un protocolo determinado a través de una red que, en condiciones normales, no lo aceptaría.
<b>Ventana</b>	Área visual que contiene algún tipo de interfaz cuenta de la persona usuaria, mostrando la salida y permitiendo la entrada de datos para uno de varios procesos que se ejecutan simultáneamente.
<b>Ventanas emergentes</b>	Ofertas o premios falsos que solicitan datos importantes de la persona usuaria y robar información.
<b>Virus</b>	Programas de tipo Malware de equipo de cómputo que se reproducen a sí mismos e interfieren con el hardware de una computadora o con su sistema operativo. Tienen por objeto alterar el funcionamiento normal de la computadora, sin el permiso o el conocimiento cuenta de la persona usuaria.
<b>VISHING</b>	Llamadas provenientes de Falsos centros de atención telefónica para obtener información confidencial.



#### IV. MARCO LEGAL

##### A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Vigente.

##### B. Leyes

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Vigente.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Vigente.
- Ley Federal de Archivos. Vigente.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales. Vigente.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Vigente.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Vigente.

##### C. Estatuto

- Estatutos Sociales de Liconsa, S.A. de C.V. Vigente.

##### D. Acuerdos

- ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

##### E. Otras disposiciones

- Manual de Organización de SEGALMEX.
- Manual de Organización de LICONSA S.A. de C.V.
- Políticas de los Servicios de TI LICONSA S.A. de C.V.



**V. ALCANCE**

- A. Todas las Áreas de Oficinas Centrales.
- B. Gerencias Metropolitanas y Estatales.
- C. Centros de Trabajo.



## VI. NORMAS GENERALES

1. La responsabilidad de los servidores públicos de Liconsa, S.A. de C.V., en el ámbito de su competencia es cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en este documento; siendo la omisión en su observancia o el desempeño indebido, objeto de las sanciones previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables.
2. La persona titular de la Gerencia de Sistemas será responsable de la revisión, aplicación y seguimiento de las normas contenidas en el presente documento, haciendo una revisión y/o actualización por lo menos una vez al año con la finalidad de mantenerlas vigentes o cuando se presente cualquiera de los siguientes casos:
  - Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
  - Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
  - Como resultado del proceso de simplificación administrativa.
  - Como resultado de cambios en la normatividad aplicable.
  - Por requerimiento de una instancia fiscalizadora.
3. Los titulares de las diversas áreas deberán notificar a la brevedad cualquier alta, baja o cambio de servicios de TIC's del personal a su cargo.
4. La Gerencia de Recursos Humanos deberá de notificar a la Gerencia de Sistemas la baja de recursos humanos al menos una vez al mes.
5. Los servicios de TIC's son una serie de recursos de hardware y software que son limitados y son proporcionados por prestadores de servicios los cuales se encargan de brindar la infraestructura de comunicaciones, hardware, software y seguridad que permiten un óptimo desempeño del flujo de la información en la institución de forma interna y externa.
6. La administración de los servicios de TIC's, se realiza de manera conjunta entre los prestadores de servicio y la Gerencia de Sistemas.
7. La Gerencia de Sistemas es la encargada de administrar los servicios de TIC's.
8. La Gerencia de Sistemas es responsable de monitorear revisar y analizar en cualquier momento toda la actividad de accesos y consultas que las y los usuarios realizan a las diferentes fuentes y páginas de Internet, utilizando las herramientas de seguridad de este servicio.
9. La Gerencia de Sistemas se encargará de ejecutar, previa solicitud de las áreas requirentes la autorización de los servicios de TIC's en la entidad de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad del requerimiento.
10. Por razones de buen servicio, la Gerencia de Sistemas tiene la facultad de "limitar" cualquier tipo de contenido NO útil para Liconsa, S.A. de C.V., contenidos como video online, radio online, TV online, descarga de películas o algún otro programa podrían quedar restringidos para asegurar la entrega de las aplicaciones institucionales, privilegiando lo que es esencial para el desarrollo de las funciones del personal, y bloqueando o rechazando todo aquello que representa un riesgo y que no está acorde con el desarrollo de las labores del personal.
11. El directorio activo es la herramienta que permite la organización y gestión de los recursos de red, de servidores y todo lo que ello implica: usuarios(as), servicios, puestos, impresoras, permisos y equipos de escritorio de la entidad. Es por tanto el directorio activo el que almacena toda la información de los objetos que componen la red de Liconsa, S.A. de C.V.



Esto es muy importante porque permite centralizar en un único punto la gestión de red de administración de las personas usuarias y contraseñas.

12. El servicio de directorio activo también ofrece la ventaja de tener un único punto de entrada para las personas usuarias de la red de Liconsa, S.A. de C.V. Las personas usuarias pueden buscar y usar recursos sin conocer el nombre o la ubicación exacta de estos. Igualmente, se puede administrar toda la red con una vista lógica y unificada de la entidad y de sus recursos.
13. Otras ventajas del directorio activo se resumen a continuación:

**Organización:** permite crear grupos para facilitar la administración. Ejemplo, se puede crear un grupo con las personas usuarias de un área específica.

**Permisos:** permite el control desde un sólo punto, de los permisos a los recursos de la red. Ejemplo: se puede asignar a una carpeta permisos de lectura a un área, mientras que otra área no puede entrar y ciertas personas tienen control total.

**Autenticación:** cualquier persona usuaria puede entrar en otro equipo de la red con su usuario y clave, y tendrá los permisos que se le hayan asignado, es decir, los permisos se asignan por clave de usuario no por equipo.

**Políticas:** se puede controlar el comportamiento de los equipos y permisos de la persona usuaria de forma muy concreta. Ejemplo: cambiar el fondo de pantalla del escritorio en todos los equipos, o la caducidad de las contraseñas de las personas usuarias.

**Escalabilidad:** es un sistema que funciona en un sólo servidor y para miles de usuarios(as) repartidos por varias sedes y varios servidores balanceando la carga.

**Autenticación externa:** permite que otras aplicaciones lean los datos, Ejemplo: una aplicación de presupuesto no requiere otra clave para entrar, lee la de la persona usuaria en el directorio activo.

**Replicación:** implementa características para la replicación de todos los datos entre servidores del directorio activo. Ejemplo: si la empresa tiene dos sedes, la persona usuaria con sus permisos se sincronizan solos automáticamente.

14. Las cuentas institucionales de los/las usuarios(as) de Liconsa, S.A. de C.V., representan e identifican a cada persona que utiliza servicios de red, aplicaciones y sistemas dentro de la Entidad.
15. El registro y administración de cuentas de usuario(a), se realiza a través del directorio activo y cada módulo de administración de usuarios de los sistemas de información institucionales, así como de las políticas que más adelante se especifican.
16. El módulo de administración de usuarios(as) permite las siguientes acciones:
  - Autenticar la identidad de la persona usuaria. Una cuenta permite que el/la usuario(a) inicie sesión en algún servicio o sistema de información institucional que corresponda a su actividad. El usuario(a) que inicia sesión debe hacerlo proporcionando su cuenta de usuario y contraseña únicos, los cuales corresponden a su cuenta de correo institucional.
  - Autorizar o denegar el acceso a las opciones del servicio o sistema de información institucional: Después de que el/la usuario(a) se autentica, se le concede o se le deniega el acceso a las opciones de los diferentes módulos del servicio o sistema de información institucional en función de los permisos definidos que la cuenta tenga asignados, con base al perfil autorizado por el área administradora del Sistema Institucional.



17. Las áreas administradoras de los sistemas serán las responsables de autorizar el acceso de usuarios a los sistemas.
18. Las áreas administradoras de los sistemas deberán documentar los roles y permisos otorgados a los usuarios con base al puesto, funciones y responsabilidades que desempeñen, asimismo, el nombre y puesto de los usuarios deberán coincidir con la plantilla del personal de LICONSA S.A DE C.V. generada por el área de Recursos Humanos.
19. Las áreas administradoras de los sistemas deberán realizar revisiones periódicas a efecto de evitar lo siguiente:
  - Segregación de funciones en los sistemas.
  - Cuentas activas en los sistemas, cuando el personal usuario de la cuenta ha causado baja en LICONSA S.A DE C.V.
  - Cuentas que no tengan asignado un responsable.
20. Las áreas administradoras de los sistemas deberán realizar y documentar la recertificación de los perfiles de acceso de los usuarios.
21. Cada usuario(a) será el/la único(a) responsable del uso de la cuenta de directorio activo asignada, así como del uso de sus contraseñas o claves de acceso, por lo que su mal uso podrá ser sancionado en términos de la normatividad aplicable.



## VII. POLÍTICAS GENERALES

1. La Gerencia de Sistemas será responsable de la revisión, aplicación y seguimiento de las políticas contenidas en el presente documento, haciendo una revisión y/o actualización por lo menos una vez al año con la finalidad de mantenerlas vigentes o cuando se presente cualquiera de los siguientes casos:
  - Por asignación de nuevas funciones y responsabilidades.
  - Por el establecimiento de nuevos métodos o sistemas de trabajo.
  - Como resultado del proceso de simplificación administrativa.
  - Como resultado de cambios en la normatividad aplicable.
2. La persona usuaria de Internet es el único responsable de la utilización que se haga del servicio que tiene asignado, así como de la información y/o programas que se "carguen" y "descarguen" desde Internet, en el equipo de cómputo que utilice.
3. Las personas usuarias deben acceder a Internet usando el navegador que se provee en sus respectivas computadoras. El navegador por defecto es el Microsoft Internet y en la imagen institucional se incluye Google Chrome como una alternativa autorizada.
4. El servicio se asigna de forma personalizada a los/las usuarios(as); es intransferible y no es hereditario. La Gerencia de Sistemas se reservará el derecho a cancelar el acceso al servicio, si el/la usuario (a) incurre en las siguientes faltas:
  - a. Que la persona autorizada se encuentre ausente y otra persona utilice su equipo para acceder al servicio.
  - b. Publique cualquier tipo de información perteneciente a Liconsa, S.A. de C.V. en sitios personales u otros, sin la autorización correspondiente del propietario de dicha información.
  - c. Publique comentarios no profesionales en foros públicos, sitios de chat, Weblogs (Blogs), correo electrónico, o cualquier otro medio de publicación en Internet.
  - d. Participe en cualquier actividad ilegal o criminal.
  - e. Realice solicitudes no autorizadas de dinero o la operación de negocios personales.
  - f. Obtenga acceso no autorizado sobre otras computadoras pertenecientes a cualquier otra organización o entidad.
5. La Gerencia de Sistemas podrá cancelar en cualquier tiempo los accesos de usuarios de forma temporal y/o definitiva incluso sin previo aviso, cuando la utilización del servicio represente un riesgo para la operación y/o seguridad de la información de la Entidad, por ejemplo: Infecciones por virus descargados desde Internet o bien, la generación de tráfico excesivo de red hacia Internet por un usuario, etc.
6. Está prohibido el acceso a sitios y páginas relacionados con contenido sexual, violento, discriminatorio, música, radio, televisión, llamadas internacionales, fraudes, juegos, actividades ilegales de cualquier tipo, chats, redes sociales de cualquier tipo, contenidos maliciosos, virus, entretenimiento, tarjetas de felicitación, drogas, telefonía por Internet, acceso remoto, apuestas, hacking o sitios reconocidos como inseguros, entre otros, los cuales pueden poner en riesgo la integridad y confidencialidad de la información de la Entidad. La mayor parte de estas páginas se encuentran bloqueadas, a través del Sistema de Filtrado de Contenidos de Internet que forma parte del protocolo de seguridad



de internet.

7. De forma excepcional, se podrá otorgar el acceso a los sitios relacionados con: redes sociales, radio, televisión, etc. siempre que éstos estén directamente relacionados con las funciones del área. Para ello, el Titular del área deberá solicitarlo a la gerencia de sistemas y anexar la justificación para dicho acceso.
8. Queda estrictamente prohibido descargar de Internet e instalar en las computadoras de LICONSA S.A DE C.V., software de red llamado "punto a punto" (Peer to Peer) para descargar música, juegos, videos, entretenimiento online como Facebook, Twitter, Instragram, Tik-tok y/o cualquier red social; Streaming ya que estos habilitan puertos o crean "túneles" permanentes entre la red local e Internet, lo que se traduce en un riesgo para la seguridad. Ejemplos: Kazza, Imesh, Morpheus, Limewire, eMule, Real Player, ICQ, Messenger, entre otros. La mayoría de las páginas de donde se descarga esta clase de programas, también se encuentran bloqueadas por el Sistema de Filtrado de Contenidos de Internet.
9. Se prohíbe descargar programas diversos de Internet ajenos a las actividades de trabajo, y aquellos cuyo contenido esté relacionado con los numerales 6 y 7 que anteceden, incluyendo aquellos que no sean parte del software autorizado y de uso institucional, ya que representan un riesgo para la seguridad.

Si derivado de las funciones del área, se requiere la utilización de un programa o software específico, el titular de ésta deberá someterlo a la consideración de la Gerencia de Sistemas para la determinación de su procedencia según el caso particular.

10. Queda estrictamente prohibido el uso de programas denominados "Proxy's", y/o cualquier otro similar cuyo fin sea evadir los sistemas de seguridad de Internet de la entidad.  
El uso de esta clase de programas es motivo para cancelar de manera definitiva el servicio al usuario que incurra en estas acciones, así como la notificación de esto al Titular del área del mismo.
11. El uso y/o acceso indiscriminado y sin justificación del servicio de Internet por parte de los usuarios durante el horario de labores, puede ser motivo de cancelación temporal o definitiva del servicio.

Por razones de racionalidad del gasto y de medidas de austeridad, se recomienda acceder y abrir sólo la(s) página(s) que se requiere(n) consultar al momento; y de la misma forma cerrar las páginas de los sitios que ya no se estén utilizando.

**NOTA:** Todas las páginas abiertas por los/las usuarios(as) en sus equipos, generan tráfico hacia Internet y consumen los recursos disponibles para toda la entidad.

12. Se recomienda como medidas de prevención y seguridad que, una vez concluida la consulta de información en Internet, se cierren totalmente las ventanas y sesiones en sitios bancarios, financieros u otra donde se maneje información confidencial.
13. Queda prohibido a todos los/las usuarios(as) utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier forma que puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los recursos de Liconsa, S.A. de C.V.

Este tipo de acciones será motivo para cancelar definitivamente el servicio, notificando al titular del área la persona usuaria y dando aviso al Órgano Interno de Control de la entidad para que tome las medidas conducentes.

14. En los casos de bloqueo o suspensión del acceso a usuarios(as), la Gerencia de Sistemas notificará al titular del área correspondiente las razones que motivaron dicha acción, de conformidad con el "Procedimiento de Monitoreo de Uso de Internet.



15. Está estrictamente prohibido para todas las personas usuarias, descargar material (incluyendo software) que cause cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través del servicio de Internet de Liconsa, S.A. de C.V.

Este tipo de acciones será motivo para cancelar definitivamente el servicio, notificando al titular del área de la persona usuaria y dando aviso al Órgano Interno de Control de la Entidad para que tome las medidas conducentes.

16. Queda totalmente prohibido a las personas usuarias, el uso del internet para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con actos de proselitismo político y partidista, discriminación, racismo, material potencialmente ofensivo, incluyendo bromas de cualquier tipo, prejuicios, menosprecio o acoso explícito, uso personal y cualquier otro que no esté relacionado con las funciones laborales.

Este tipo de acciones será motivo para cancelar definitivamente el servicio, notificando al titular del área de la persona usuaria y dando aviso al Órgano Interno de Control de la Entidad para que tome las medidas conducentes.

17. Como parte de las herramientas tecnológicas de apoyo a sus funciones, el personal que labora en Liconsa, S.A. de C.V. tiene la posibilidad de contar con un equipo de cómputo y aquellos accesorios (cámara, micrófono, bocinas, etc.) que se autoricen para el desarrollo de sus funciones, normalmente con conexión a la red de datos de Liconsa, S.A. de C.V. y una cuenta de usuario(a) de directorio activo. Adicionalmente, el/la usuario(a) puede contar con una dirección de correo y un buzón electrónico donde almacenar sus mensajes.

18. La persona usuaria será responsable del resguardo y cuidado del equipo de cómputo y de los accesorios asignados.

19. En caso de robo o extravío del equipo de cómputo y/o los accesorios asignados, el/la usuario(a) será el responsable de levantar el acta correspondiente ante el Ministerio Público y deberá hacer de conocimiento por escrito adjuntando copia de la respectiva acta a la Gerencia de Sistemas para los efectos administrativos y legales que procedan.

20. La persona usuaria de la cuenta de correo electrónico deberá de almacenar sus mensajes en el equipo de cómputo utilizando un repositorio local para tales efectos y depurando el buzón de correo electrónico de mensajes que tengan más de un mes de antigüedad con el fin de no saturar el espacio asignado para cada buzón.

21. La cuenta de usuario(a) es personal e intransferible, por lo tanto, la persona que la utiliza es la única responsable del uso que se haga de la misma, así como de la información que genere y/o intercambie a través de ella.

El uso indebido de la cuenta ocasionara una suspensión inmediata de la cuenta.

22. El uso de la cuenta de acceso es de carácter institucional y de apoyo a las funciones que la persona usuaria desempeña en Liconsa, S.A. de C.V., por lo que no debe utilizarse con otros fines ajenos a dichas funciones.

23. Queda prohibido a todos los/las usuarios(as) utilizar el acceso con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o de cualquier otra forma que puedan dañar, inutilizar o deteriorar los recursos informáticos de Liconsa, S.A. de C.V.

24. Está estrictamente prohibida cualquier acción de violación de la propiedad intelectual de terceros, derechos de privacidad, publicidad o cualquier otro similar que se haga a través de la cuenta de usuario(a) institucional de la entidad.



25. Queda totalmente prohibido el uso de este acceso para publicar, desplegar, transmitir y/o anunciar datos e información relacionado con actos de proselitismo político y partidista.
26. Está prohibido, el uso de la cuenta de acceso para almacenar, publicar, desplegar, transmitir, anunciar datos e información relacionada con pornografía, discriminación, racismo y cualquier otro fin a los relacionados con las funciones de la institución.
27. Se prohíbe alterar a través de la cuenta de la persona usuaria, la configuración de las herramientas y servicios que se utilizan en el equipo de cómputo asignado al personal para sus funciones.  

La única excepción será cuando la Gerencia de Sistemas solicite a la persona usuaria que aplique ajustes, actualizaciones y otros en las configuraciones de los servicios y/o programas del equipo de cómputo asignado.
28. En caso de que el/la usuario(a) tenga requerimientos relacionados con su cuenta, como: cambios de contraseña, permisos y/o accesos especiales, alta de otros servicios asociados como correo electrónico, mensajería instantánea, etc., deberá solicitarlos a la Gerencia de Sistemas a través de la mesa de servicio de Liconsa, S.A. de C.V., donde se registrará un ticket para ser atendido.
29. Sera monitoreada, revisada y analizada en cualquier momento toda actividad relacionada con la utilización de las cuentas de usuario(a), con el fin de solucionar problemas con el servicio, así como detectar y/o solucionar amenazas o elementos de peligro para la seguridad e integridad de la información.
30. La Gerencia de Sistemas revisará en forma periódica la base de datos de cuentas de usuarios existentes, y generará un listado de aquéllas que no registren uso en tres meses con el fin de analizar y evaluar la posibilidad de su baja (con base en la revisión periódica de cuentas de usuario).
31. En las Gerencias Estatales, Metropolitanas y Programas de Abasto Social, el enlace informático de la localidad será el responsable de configurar los accesos en los equipos de cómputo de las personas usuarias de su adscripción (incluyendo almacenes bajo su responsabilidad), asimismo será el responsable de proporcionar a sus usuarios el soporte técnico de primer nivel, llevar el registro de las cuentas de su adscripción, y notificar cualquier actualización (alta, baja o cambio) a la Gerencia de Sistemas mediante un reporte generado a través de la mesa de servicio.
32. Respecto a la configuración y establecimiento de contraseñas de cuentas de las personas usuarias del directorio activo, el detalle se define en el documento independiente llamado "Guía para cambio de contraseñas", el cual se encuentra disponible en la Intranet de Liconsa, S.A. de C.V.
33. Alta de las personas usuarias
  - En Oficinas Centrales, los titulares de las áreas como: Director(a) General, Director(a) de Área o Gerentes(as), podrán solicitar a la Gerencia de Sistemas mediante oficio, tarjeta o a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio que se proporcionen o cancelen servicios al personal bajo su mando.
  - Gerencias Estatales, Metropolitanas y Programas de Abasto Social serán los/las Gerentes y los/las Subgerentes de las mismas, con apoyo de los enlaces informáticos, los únicos autorizados para solicitar las cuentas para las personas usuarias.
34. Baja/Cancelación de las personas usuarias
  - En caso de que la persona usuaria tenga problemas relacionados con su cuenta,



deberá reportarlos a la Gerencia de Sistemas, a través de la mesa de servicio de Liconsa, S.A. de C.V., donde se registrará un incidente para ser atendido por soporte técnico.

- La Gerencia de Sistema aplicara la baja o cancelación de cuentas de usuarios(as) y de correo electrónico de personal que ya no labore en Liconsa, S.A. de C.V. cuando:
- La Gerencia de Recursos Humanos envíe en archivo electrónico a la Gerencia de Sistemas, con los movimientos efectivos de BAJAS de personal en la Entidad a nivel nacional (esto lo realizará al menos una vez al mes).
- Las Sucursales y Unidades Operativas a través de los enlaces informáticos soliciten ante la mesa de servicio de Liconsa, S.A. de C.V., la baja de cuentas de las personas usuarias que ya no laboran en la Entidad.
- En Oficinas Centrales, las personas titulares de las áreas como: Director(a) General, Director(a) o Gerente(a) soliciten por escrito la baja y/o cancelación de los accesos mencionados.
- Si las bajas no son notificadas por ninguno de los tres métodos anteriores, la Gerencia de Sistemas NO se hará responsable de la aplicación de las mismas.
- La única excepción a lo anterior se presentará, cuando por la revisión técnica efectuada por la Gerencia de Sistemas, se detecten cuentas de las personas usuarias que no hayan sido utilizadas en un periodo de tres meses desde su último acceso; en cuyo caso dichas cuentas serán eliminadas del directorio activo.
- La Gerencia de Sistemas sólo podrá cancelar o dar de baja un acceso sin previa solicitud externa, cuando se presenten aquellos casos extraordinarios donde el acceso de un usuario con dicha cuenta represente un riesgo de seguridad para la Entidad. O bien, podrá inhabilitar una cuenta (sin eliminarla), siempre y cuando tenga conocimiento de que la misma ya no se utiliza.

### 35. Protección de Contraseñas

- Las contraseñas son intransferibles y personales y no deben de ser compartidas. Todas las contraseñas deben ser tratadas como sensibles, como Información confidencial de Liconsa, S.A. de C.V.
- Las contraseñas no se deben adjuntar en mensajes de correo electrónico u otras formas de comunicación electrónica.
- Las contraseñas no deben ser reveladas por teléfono a nadie.
- No se deben de revelar contraseñas en cuestionarios o formularios de seguridad o de ningún tipo.
- No deben dejarse pistas del formato de una contraseña (por ejemplo, nombre de mi familia).
- No se deberán compartir contraseñas de Liconsa S.A. de C.V. con nadie, incluyendo asistentes, administrativos, secretarias, compañeros de trabajo, amigos o miembros de la familia durante las vacaciones o cuando se esté trabajando desde casa.
- No se deberán escribir ni guardar contraseñas en post-its o papel en cualquier lugar de su oficina.
- No se deberán guardar las contraseñas en los archivos de las computadoras o dispositivos móviles (teléfonos, tabletas) sin cifrado.
- No se deberá utilizar la función "Recordar Contraseña" de aplicaciones (por ejemplo,



navegadores web)

- Cualquier usuario que sospeche que su contraseña puede haber sido comprometida debe reportar el incidente inmediatamente y cambiar todas sus contraseñas a la brevedad.

**36. Restricciones complementarias:**

- Está prohibido que cualquier persona ajena a Liconsa, S.A. de C.V. haga uso del acceso a Internet.
- El uso de dispositivos de Internet móvil (BAM, banda ancha) propios queda absolutamente prohibido en computadoras que pertenezcan a Liconsa, S.A. de C.V., salvo autorización expresa de la Gerencia de Sistemas.
- No duplicar software licenciado o con derechos de autor a menos que se especifique explícitamente que está permitido.
- No deberá usarse el Internet para realizar llamadas Internacionales (Oialpad, NET2Phone, FreePhone, etc.).
- Está estrictamente prohibido la copia no autorizada de materiales con derechos de autor, incluyendo, pero no limitado a la digitalización y distribución de fotografías de revistas, libros u otras fuentes con derechos de autor, la música con derechos de autor y la instalación de software con derechos de autor para el cual la empresa o el/la usuario(a) final no cuenta con una licencia activa.
- Está prohibido el acceso a datos, servidores o cuentas para cualquier propósito que no sea para la realización de actividades de sus funciones, incluso si cuenta con acceso autorizado.
- La exportación de software, información técnica, software o tecnología de cifrado, en violación de las leyes internacionales o regionales de control de exportaciones, es ilegal. Debe ser consultado el manejo adecuado antes de la exportación de cualquier material de esta índole.
- Está prohibido la Introducción de programas maliciosos en la red o en servidores (por ejemplo, virus, gusanos, caballos de Troya, bombas de correo electrónico, etc.).
- El uso de un activo de cómputo de la empresa para participar, reclutar o transmitir materiales que están en violación de las leyes locales de acoso sexual u hostilidad en el lugar de trabajo.
- Hacer ofertas fraudulentas de productos, artículos o servicios procedentes de cualquier cuenta propiedad de la empresa.
- Efectuar brechas de seguridad o interrupciones de la comunicación en red. Las violaciones de seguridad incluyen, pero no se limitan a acceder a datos para los que no se es destinatario o conectarse a un servidor o cuenta a la cual la persona no está expresamente autorizada a acceder, a menos que estas funciones estén dentro del alcance de sus funciones regulares. Para los propósitos de esta sección, "interrupción" incluye, pero no se limita al espionaje en la red, inundaciones de ping, suplantación de paquetes, denegación de servicios, etc., con fines maliciosos.
- El Escaneo de Puertos y escaneos de seguridad están expresamente prohibidos a menos que se realice una notificación y autorización previa ante el departamento de la Gerencia de Sistemas.
- Eludir la autenticación de usuarios(as) y la seguridad de cualquier equipo de cómputo,



de red o cuenta.

- El uso de cualquier programa / script / comando o el envío de mensajes de cualquier tipo, con la intención de interferir o deshabilitar las sesiones de terminal de algún usuario, a través de cualquier medio, de forma local o a través de Internet / Intranet / Extranet.
- Proporcionar información o listas sobre las personas empleadas a externos.
- La extracción de información propiedad de Liconsa, S.A. de C.V. utilizando cualquier medio que no esté relacionada con sus labores normales de trabajo.



## VIII. PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para solicitar la creación del desarrollo de un sistema.
2. Procedimiento para solicitar cuentas de usuario(a)/correo electrónico.
3. Procedimiento para la solicitud de activos de Tecnología.
4. Procedimiento para el reporte de fallas, requerimientos y solicitudes.
5. Procedimiento para la solicitud de envío y recepción de correos de dominios públicos gratuitos.
6. Procedimiento para la solicitud de acceso vía remota VPN.
7. Procedimiento para la solicitud de respaldo de información.
8. Procedimiento para el Monitoreo de uso de Internet.
9. Procedimiento para la validación de cuentas de usuario.
10. Procedimiento en caso de robo, daño o siniestro.



## VIII.1 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA CREACIÓN DEL DESARROLLO DE UN SISTEMA

### OBJETIVO

Promover la práctica y uso de la metodología de desarrollo de sistemas, estandarizando de forma transversal para Liconsa S.A. de C.V., el proceso de cómo documentar y dar seguimiento a los proyectos de desarrollo de sistemas de una manera ágil y eficiente, proporcionando las herramientas necesarias, así como describiendo de manera clara el ciclo de vida del proyecto y los entregables que podrían ser ocupados a través de los diferentes procesos, los cuales conforman el marco de la metodología a implementar.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El área solicitante a través del superior jerárquico con cargo mínimo de subgerente solicitará la creación del desarrollo de un sistema, donde justifique y/o indique los motivos que sus actividades requieran la creación de un sistema, mediante la entrega del formato "ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO/REQUERIMIENTO DEL USUARIO" (**Anexo 1**)
2. El superior jerárquico deberá remitir la autorización y solicitar a la Gerencia de Sistemas, vía oficio, correo electrónico y/o nota informativa la creación del sistema, para poder desempeñar sus actividades designadas.
3. La Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, a través de la Mesa de Servicio, recibirá y dará trámite a la solicitud de creación del desarrollo de un sistema.
4. La Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, realiza la planificación, es decir, define al equipo de trabajo y crea una hoja de ruta del proyecto.
5. El equipo de trabajo realiza un cronograma, a través de tiempos fijos repetibles mediante el cual se crea un producto fijo determinado (sprint) y con los mecanismos flexibles de integración y sincronización de tendencias externas y planes internos (road/map), el cual permite identificar la ruta que seguirá el proyecto, en el cual se identifica la duración, los sprints de entrega e hitos de control.
6. El equipo de trabajo realiza el punto de partida de un proyecto que compromete a varias personas de varios departamentos (kick off), el cual permite dar el inicio formal de las actividades planificadas, detallando hitos importantes del proyecto, comités de seguimiento, riesgos y siguientes pasos.
7. La Subgerencia de Desarrollo de Sistemas realiza el seguimiento y control, es decir, entrega el valor al área solicitante, esta fase contempla el desarrollo, pruebas unitarias, casos de pruebas, matriz de pruebas, pruebas integrales, reuniones de seguimiento, capacitación y liberación de cada uno de los sprints planificados, pudiendo existir controles de cambios en esta fase los cuales tendrían que ser planificados en un nuevo sprint.
8. La Subgerencia de Desarrollo de Sistemas remite un reporte de avances, en el cual indica el estatus actual del proyecto de manera resumida, riesgos, problemas y los pasos siguientes.
9. La Subgerencia de Desarrollo de Sistemas remite la matriz de pruebas, la cual permite demostrar al área solicitante que el desarrollo satisface el requerimiento y es factible liberar el desarrollo en un ambiente productivo.



10. La Gerencia de Sistemas, a través de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas, convocan a capacitación, al personal que operará el sistema desarrollado.
11. Una vez realizada la capacitación, se realiza el control de cambios, el cual permite justificar el desarrollo de una nueva funcionalidad diferente o adicional al requerimiento original, el cual comprende la solicitud de cambio, evaluación, aprobación o rechazo e implementación del mismo. (**Anexo 2**)
12. Por último, en el cierre, se formaliza que se han alcanzado los objetivos planteados de un entregable o proyecto, los cuales han sido debidamente aprobados. (**Anexo 3**)

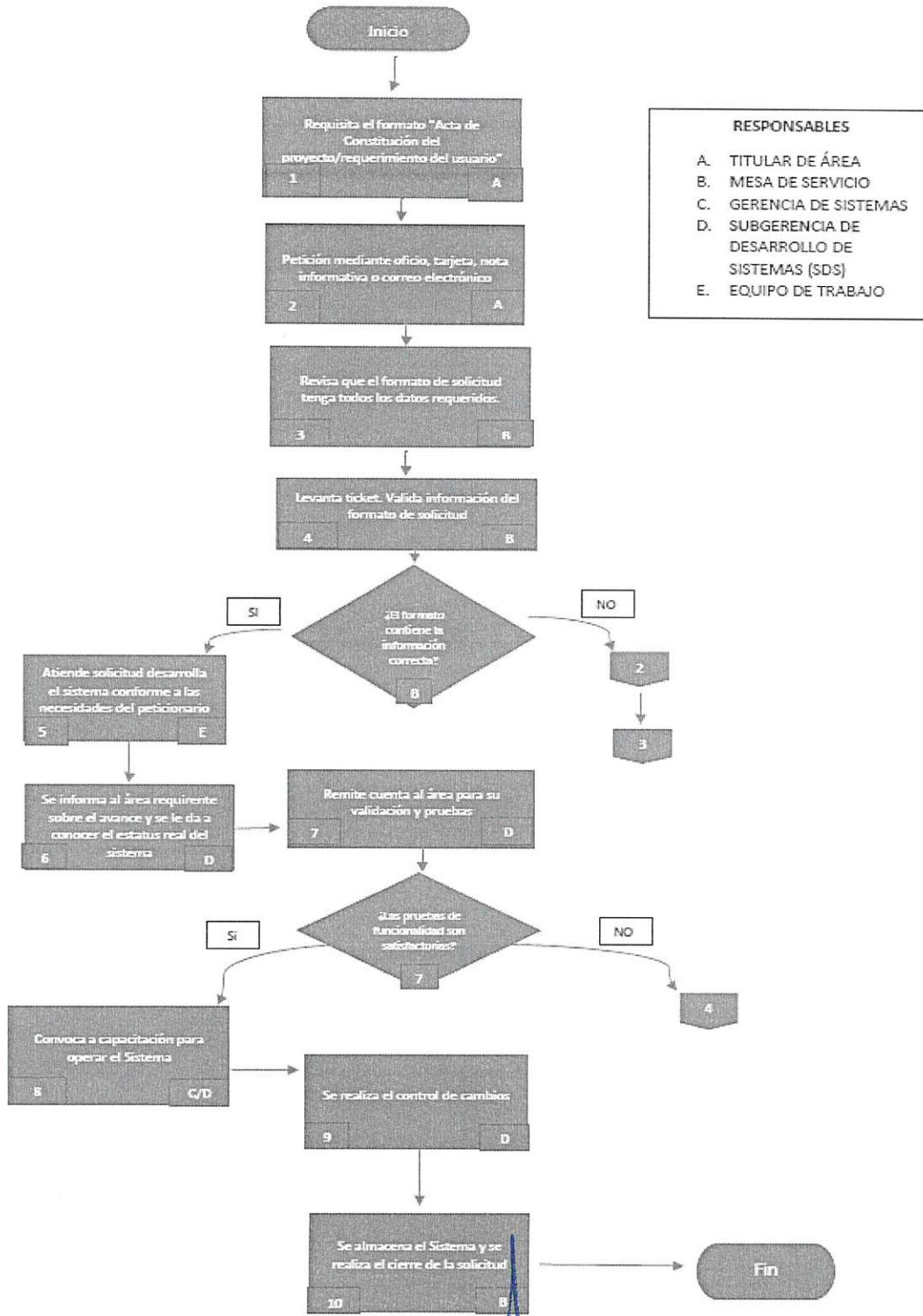


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	El área solicitante	Descarga formato "Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario"	"Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario"
2	El área solicitante	Petición por parte de la persona Titular de Área mediante Oficio, Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico enviando el formato firmado.	
3	Mesa de Servicio	Revisa formato de solicitud si presenta todos los datos requeridos manteniendo comunicación con el/la solicitante.	"Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario"
4	Mesa de Servicio	Levanta ticket. Valida información del formato de solicitud. ¿Formato contiene información correcta? Sí, ir al paso 5 No, ir al paso 2 y 3.	"Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario" Ticket
5	Equipo de Trabajo Asignado	Atiende la solicitud y desarrolla el sistema y se encarga de que cumpla con las necesidades solicitadas por el área peticionaria.	"Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario"
6	Titular de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Informa al área requirente sobre el avance y se le da a conocer el estatus real del sistema.	
7	Titular de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Remite cuenta (s) al solicitante para su validación y pruebas. ¿Las pruebas de funcionalidad son satisfactorias? No, ir al paso 4 Sí, ir al paso 8	
8	Titular de la Gerencia de Sistemas/Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Convocan a capacitación del personal que operará dicho sistema.	
9	Titular de la Subgerencia de Desarrollo de Sistemas	Se realiza el control de cambios. ¿Cumple con los objetivos planteados? No, ir al paso 4 Sí, ir al paso 10	
10	Mesa de Servicio	Almacena el Sistema en su plataforma	
<b>Fin del Procedimiento</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



**RELACIÓN DE ANEXOS**

Número	Nombre del Documento	Clave
1	"Acta de Constitución del proyecto/requerimiento del usuario"	
2	"Solicitud de cambio"	
3	"Acta de cierre de Proyecto"	



**ANEXO 1**

**“ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO/REQUERIMIENTO DEL USUARIO”**

	LICONSA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS GERENCIA DE SISTEMAS SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	NÚM.	1 DE 4
		FECHA	15-MAY-2021
		VERSION	1.0

**Acta de constitución del proyecto**  
[Nombre del proyecto]  
Fecha: [dd/mm/aaaa]

	LICONSA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS GERENCIA DE SISTEMAS SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	NÚM.	2 DE 4
		FECHA	15-MAY-2021
		VERSION	1.0

**Tabla de contenido**

Información del proyecto ..... 3

Objetivo del Proyecto ..... 3

Alcance ..... 3

Beneficio ..... 3

Requerimientos de alto nivel ..... 3

Entregables ..... 3

Premisas y restricciones ..... 3

Restricciones ..... 3

Lista de interesados (stakeholders) ..... 3

Aprobaciones ..... 4

	LICONSA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS GERENCIA DE SISTEMAS SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	NÚM.	4 DE 4
		FECHA	15-MAY-2021
		VERSION	1.0

**Información del proyecto**

Empresa / Organización	SEGALMEX
Proyecto	
Patrocinador	

Objetivo del Proyecto

Alcance

Beneficio

Requerimientos de alto nivel

Entregables

Premisas y restricciones

Restricciones

<b>Lista de Interesados (stakeholders)</b>		
Nombre	Cargo	Departamento / División

**Aprobaciones**

Nombre	Fecha	Firma



**ANEXO 2  
SOLICITUD DE CAMBIO**

LICONSA		LICONSA				ID Solicitante	
		UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				Fecha CC/VM/USAA	
		GERENCIA DE SISTEMAS SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SISTEMAS				Nombre	
		SOLICITUD DE CAMBIO				E	
<b>I. Origen de la Solicitud de Cambio.</b>							
Título del Cambio:						Aplicación Tsa cambiar	
Nombre del Solicitante:							
Área de adscripción:						Tribunales y notaría	
<b>II. Tipo de la Solicitud de Cambio</b>							
Descripción del Cambio							
Beneficio:							
Bajo		Medio		Alto			
Indique los motivos:							
PARA LLENAR POR PARTE DE ÁREA RESOLUTORA							
<b>III. Análisis del Impacto.</b>							
Áreas involucradas							
Sistemas		Comunicaciones		Infraestructura			
Base de Datos		Seguridad					
Sistemas involucrados							
SEMPASA	SUP	SAZCON	PRMAD	PLATRAM	SUP		
MCPAC	SUP	TCOD	ENTRAZ	WZOOM	CAV		
BLAC	SCORREVAL	Red e Internet	PROVOCORPS	COMPRENCO	SENA		
Riesgo							
Bajo		Medio		Alto			
Indicar riesgo:							
Fecha de entrega		CC/VM/USAA					
Nombre y firma del solicitante				Nombre y firma de quien autoriza			

*[Handwritten signatures in blue ink]*



**ANEXO 3  
ACTA DE CIERRE DE PROYECTO**

	<b>LICONSA</b>		FECHA	LUGAR
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		FECHA	DOMINIO APLICACIÓN
	GERENCIA DE SISTEMAS			
SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS				
<b>ACTA DE CIERRE DE PROYECTO</b>		VICERRECTOR		

Proyecto:			
Fecha Inicio del Proyecto:		Fecha Fin del Proyecto:	
Elaborado por:			
Lugar y Fecha:			

**Objetivo**

Formalizar el cierre del proyecto.	
------------------------------------	--

**Actividades realizadas**

Se formaliza la finalización y cierre del proyecto de acuerdo al alcance especificado.

Servicio	Estado
	Realizado

**Documentación Entregada**

--

**Observaciones**

Los trabajos listados como adicionales anteriormente no implican costo adicional al proyecto, únicamente son de manera informativa.

El punto de contacto para el soporte de cualquier incidente será a mediante la mesa de ayuda por medio del correo electrónico [sop\\_segalmex@segalmex.gob.mx](mailto:sop_segalmex@segalmex.gob.mx).

De acuerdo a los trabajos realizados, se aprueba por todas las partes involucradas que los servicios desarrollados han quedado debidamente ejecutados y finalizados.

No habiendo más asuntos que tratar, se levantó la presente acta, firmando al calor todos los que intervinieron.

**Área Usuaria (COLOCAR NOMBRE DE LA SUBGERENCIA)**

NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIRMA

**SUBGERENCIA DE DESARROLLO DE SISTEMAS**

NOMBRE	PUESTO	FECHA	FIRMA

Atestado:	Acta de Cierre del Proyecto	Elaboró:	LICONSA-SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
-----------	-----------------------------	----------	--

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*



## VIII.2 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRÓNICO

### OBJETIVO

Describir el orden de las actividades necesarias para que los servidores públicos de Liconsa, S.A. de C.V., soliciten a la Gerencia de Sistemas cuentas de las personas usuarias y correo electrónico institucional.

### NORMAS DE OPERACIÓN

1. El área solicitante a través del superior jerárquico con cargo mínimo de subgerencia solicitará, la asignación de una cuenta de usuario y correo electrónico, donde indique los motivos que sus actividades requieran del acceso a los recursos informáticos mediante la entrega del formato "CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO " (Anexo 1)
2. El superior jerárquico de la persona usuaria deberá remitir la autorización y solicitar a la Gerencia de Sistemas, vía oficio, correo electrónico y/o nota informativa la asignación de la cuenta de usuario y correo electrónico.
3. La Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones a través de la Mesa de Servicio, recibirá y dará trámite a la solicitud de cuenta de usuario/correo electrónico.
4. La dirección electrónica que se crea será asignada tanto para el correo electrónico como para el directorio activo.
5. Una vez atendido el reporte, la persona usuaria recibirá un correo de validación de la atención del servicio, el cual deberá contestar para que se lleve a cabo el cierre de ticket o número de reporte.
6. El administrador otorgará cuenta de acceso a las personas usuarias previa autorización y solicitud de su área de adscripción.
7. El área solicitante deberá verificar que los permisos solicitados no violen la segregación de funciones, así como que los permisos sean los mínimos necesarios para que el usuario realice sus funciones.
8. El administrador otorgará sólo los niveles de permisos mínimos necesarios para que cada usuario pueda realizar sus actividades cotidianas.
9. Cada cuenta deberá implementar la política de modificación de claves de acceso (password) de forma periódica y obligada.
10. La clave de acceso asignada a cada persona usuaria deberá estar formada por letras, números y símbolos con una longitud mínima de 8 caracteres.

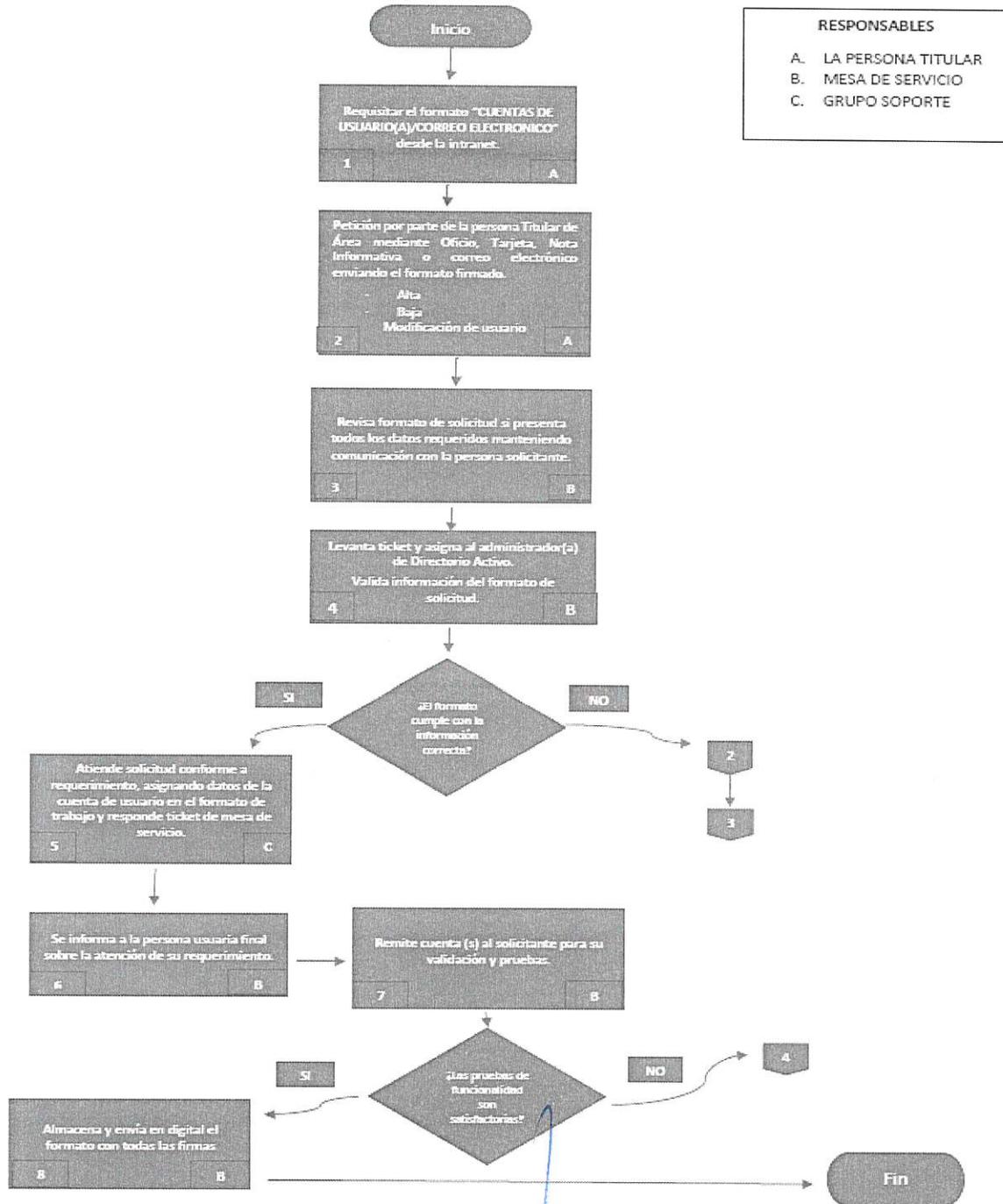


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	La persona Titular de área con ayuda del Enlace Informático	Requisitar el formato "CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"
2	La persona Titular de área con ayuda del Enlace Informático	Petición por parte de la persona Titular de Área mediante Oficio, Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico enviando el formato firmado. <ul style="list-style-type: none"> <li>· Alta</li> <li>· Baja</li> <li>· Modificación de usuario</li> </ul>	
3	Mesa de Servicio	Revisa formato de solicitud si presenta todos los datos requeridos manteniendo comunicación con el/la solicitante.	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"
4	Mesa de Servicio	Levanta ticket y asigna al administrador(a) de Directorio Activo. Valida información del formato de solicitud. ¿Formato contiene información correcta? Sí, ir al paso 5. No, ir al paso 2 y 3.	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO" Ticket
5	El/La Administrador(a) de Directorio Activo y correo electrónico	Atiende solicitud conforme a requerimiento, asignando datos de la cuenta de usuario (a) en el formato de trabajo y responde ticket de mesa de servicio.	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"
6	Mesa de Servicio	Se informa a la persona usuaria final sobre la atención de su requerimiento.	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"
7	Mesa de Servicio	Remite cuenta (s) al solicitante para su validación y pruebas. ¿Las pruebas de funcionalidad son satisfactorias? No, ir al paso 4 Si, ir al paso 8	
8	Mesa de Servicio	Almacena y envía en digital el formato con todas las firmas	
<b>Fin del Procedimiento</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



**RELACIÓN DE ANEXOS**

Número	Nombre del Documento	Clave
1	"CUENTAS DE USUARIO(A)/CORREO ELECTRONICO"	



**ANEXO 1**  
**"CUENTAS DE USUARIO(CORREO ELECTRONICO)"**

	<b>SEGALMEX, DICONSA Y LICONSA</b> <b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b> GERENCIA DE SISTEMAS SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES		HOJA	1 DE 1
			PROCESO	AOP
			VER. 1.0	2022
<b>CUENTAS DE USUARIO/CORREO ELECTRONICO</b>				

				Fecha Solicitud:	
Solicitud de Cuenta					
Usuario de Dominio				Correo Electrónico	
Dominio	@segalmex.gob.mx		@diconsa.gob.mx		@liconsa.gob.mx

Datos Usuario			
Nombre:			
Apellido Paterno:			
Apellido Materno:			
Cargo:			
Área de Adscripción:			
Cuenta de Correo:			
No. Telefónico:		No. de Extensión:	

Datos de la unidad Solicitante	
Unidad Responsable:	
Área:	
Jefe Inmediato que Autoriza:	
Puesto	

Tipo de Movimiento			
Alta		Baja	
		Cambio	

**Políticas de aceptación de usuario**

- El uso de la cuenta de usuario es responsabilidad de la persona a la que está asignada.
- La cuenta es para uso personal e intransferible. Es responsabilidad de cada usuario el resguardo y seguridad del nombre de usuario y contraseña.
- Es responsabilidad del área que solicita el alta de un usuario, solicitar la baja del usuario.
- No compartir la cuenta de usuario con otras personas.
- Si se detecta o sospecha que las actividades de una cuenta de usuario pueden comprometer la integridad y seguridad de la información, el acceso a dicha cuenta será suspendido temporalmente y será reactivada sólo después de haber tomado las medidas necesarias a consideración de la Gerencia de Sistemas.
- El usuario acepta que la contraseña deberá ser cambiada al menos cada 3 meses.
- La longitud de la contraseña debe ser al menos de 8 caracteres y contener caracteres tanto en mayúsculas como en minúsculas.
- El usuario acepta y acatará en todo momento las Políticas contenidas en la Guía para el Uso del Correo Electrónico y Guía para el Uso del Servicio de Internet publicados en la Intranet de la Entidad.

Autorizo  
Unidad Solicitante

Usuario

Autorizo Subgerencia de  
Infraestructura y  
Telecomunicaciones

--

Nombre y Firma

--

Nombre y Firma

--

Nombre y Firma

Favor de enviar este formato debidamente llenado y firmado a la brevedad a la Gerencia de Sistemas y con la finalidad de agilizar el trámite levantar el ticket en la mesa de ayuda adjuntando este formato firmado en formato PDF



### VIII.3 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACTIVOS DE TECNOLOGÍA

#### OBJETIVO

Describir el orden de las actividades necesarias para que los servidores públicos de Liconsa, S.A. de C.V. soliciten a la Gerencia de Sistemas la asignación y resguardo de activos de Tecnología.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La persona usuaria deberá solicitar a su superior jerárquico la autorización para la asignación o préstamo de activos de tecnología, en el que indique los motivos que sus actividades requieran para dicha asignación o préstamo.
2. El superior jerárquico de la persona usuaria deberá remitir la autorización y solicitar a la Gerencia de Sistemas, vía oficio, correo electrónico y/o nota informativa la asignación de activos de tecnología.
3. La Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones a través de la Mesa de Servicio, recibirá y dará trámite a la solicitud de asignación de activos de tecnología.
4. La Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones valorará de acuerdo a su inventario la factibilidad de la asignación del activo solicitado.
5. Una vez asignado el activo tecnológico, el usuario será el responsable del uso, manejo y resguardo correspondiente.
6. Datos requeridos por parte del usuario para la asignación del activo:

<b>Datos del Usuario</b>	
Solicitud o Falla:	
Usuario Resguardante:	
Correo:	
N° de Empleado	
Centro de Trabajo:	
Dirección o Ubicación:	
Piso:	
Adscripción:	
Área o Departamento:	
Cargo o Puesto:	
Teléfono:	
Extensión:	
Horario en que se encuentra al usuario:	
Usuario Final:	

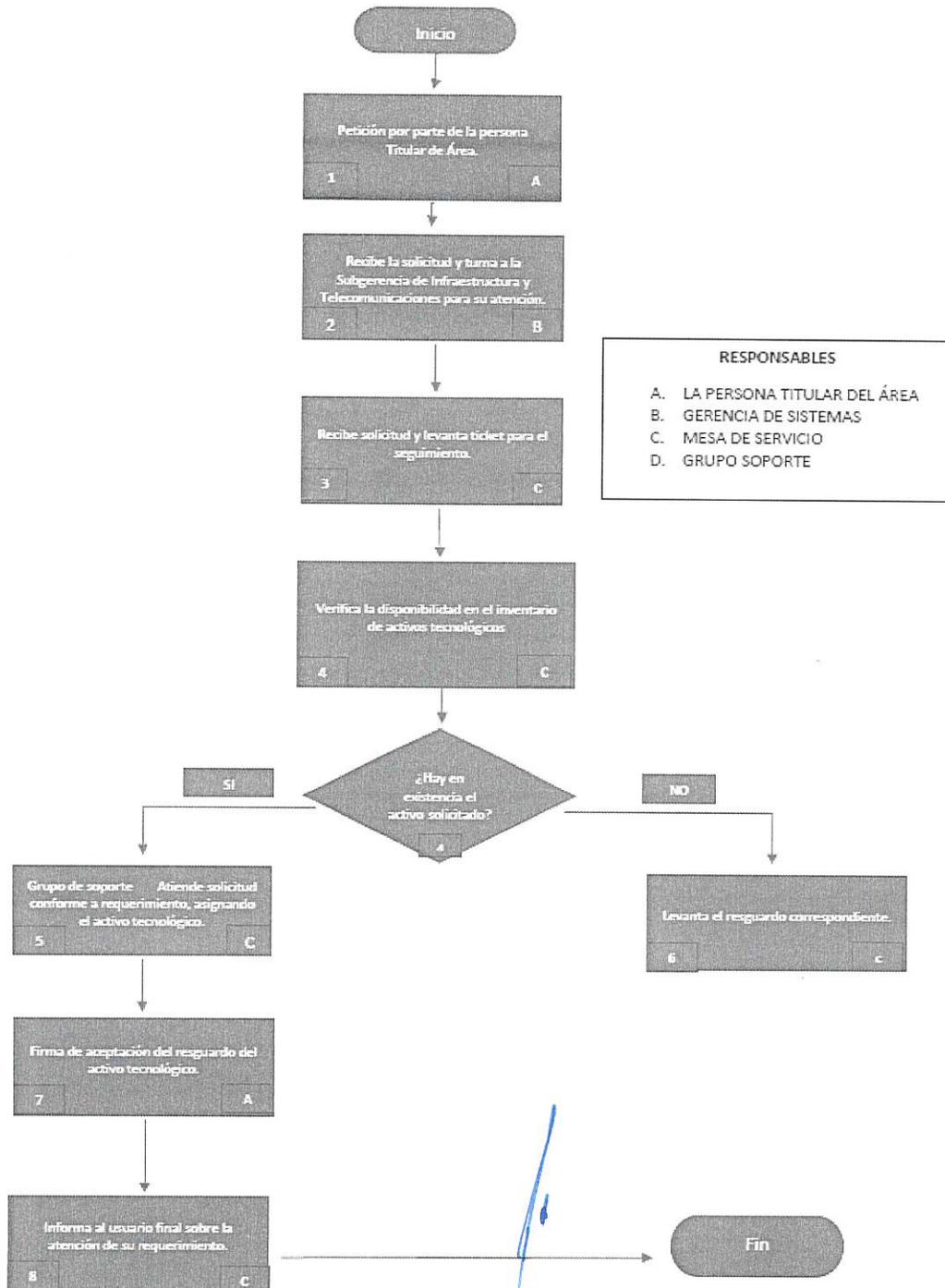


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	La persona Titular de área	Petición por parte de la persona Titular de Área.	Oficio, Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico
2	Gerencia de Sistemas	Recibe la solicitud y turna a la Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones para su atención.	
3	Mesa de Servicio	Recibe solicitud y levanta ticket para el seguimiento.	Ticket
4	Grupo de soporte	Verifica la disponibilidad en el inventario de activos tecnológicos ¿Hay en existencia el activo solicitado? Sí, ir al paso 5 No, ir al paso 6	
5	Grupo de soporte	Atiende solicitud conforme a requerimiento, asignando el activo tecnológico.	Resguardo
6	Grupo de soporte	Levanta el resguardo correspondiente.	
7	Usuario del equipo o la persona Titular de área	Firma de aceptación del resguardo del activo tecnológico.	
8	Mesa de Servicio	Informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento.	Correo electrónico
		<b>Fin del Procedimiento</b>	



**DIAGRAMA DE FLUJO**



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



#### VIII.4 PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES

##### OBJETIVO

Describir el orden de las actividades necesarias para que los servidores públicos de Liconsa, S.A. de C.V. lleven a cabo el reporte de fallas, requerimientos y solicitudes.

##### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La persona usuaria deberá reportar las fallas, requerimientos y solicitudes en materia de tecnologías de la información, a la Mesa de Servicio de Liconsa, S.A. de C.V., le asignará un número de reporte, que servirá para dar seguimiento al mismo.
2. La persona usuaria, preferentemente deberá otorgar las facilidades necesarias para que el ingeniero de servicio realice su labor. En caso de que el usuario, no pueda atender al ingeniero de servicio, este deberá de dirigirse al superior jerárquico del usuario con la finalidad de atender el reporte.
3. Si el ingeniero de servicio no pudiera realizar su labor por no encontrar al usuario, este informara a la Mesa de Servicio para que se informe al usuario que no fue posible localizarlo, si al tercer intento no se localiza al usuario, el reporte se dará por atendido.
4. Una vez atendido el reporte, la persona usuaria recibirá un correo de validación de la atención del servicio, el cual deberá contestar para que se lleve a cabo el cierre de número de reporte.

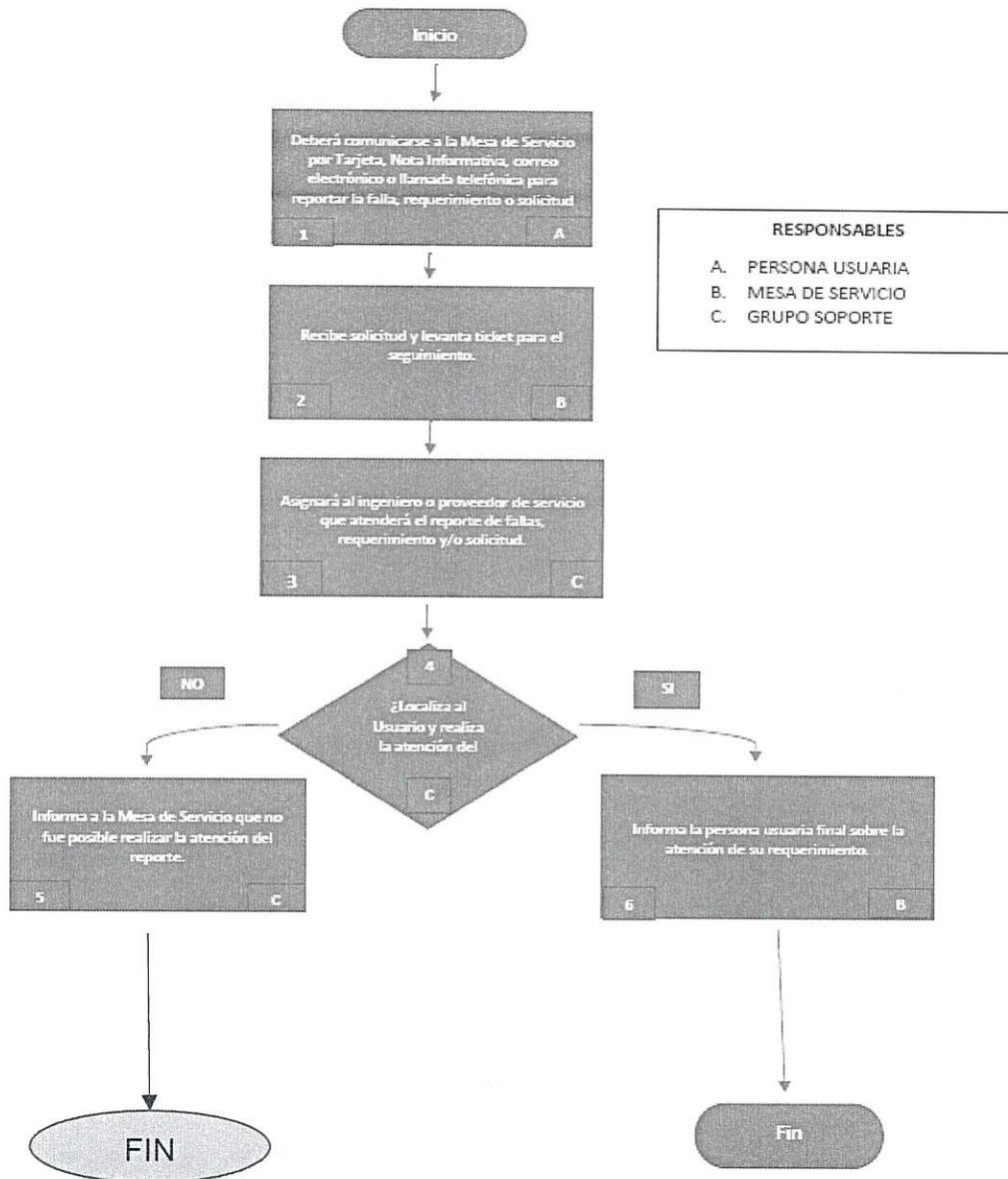


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Persona Usuaría	Deberá comunicarse a la Mesa de Servicio por Tarjeta, Nota Informativa, correo electrónico o llamada telefónica para reportar la falla, requerimiento o solicitud.	Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico
2	Mesa de Servicio	Recibe solicitud y levanta ticket para el seguimiento.	Ticket
3	Grupo de soporte	Asignará al ingeniero o proveedor de servicio que atenderá el reporte de fallas, requerimiento y/o solicitud.	
4	Grupo de soporte	¿Localiza al Usuario y realiza la atención del reporte? Sí, ir al paso 6 No, ir al paso 5	
5	Grupo de soporte	Informa a la Mesa de Servicio que no fue posible realizar la atención del reporte. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
6	Mesa de Servicio	Informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento.	Correo electrónico
		<b>Fin del Procedimiento</b>	



**DIAGRAMA DE FLUJO**



RESPONSABLES	
A.	PERSONA USUARIA
B.	MESA DE SERVICIO
C.	GRUPO SOPORTE

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



## VIII.5 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE CORREOS DE DOMINIOS PÚBLICOS GRATUITOS

### OBJETIVO

Describir el orden de las actividades necesarias para que los servidores públicos de Liconsa, S.A. de C.V. obtengan los permisos para el envío y recepción de correos de dominios públicos.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La persona titular de la Gerencia de Sistemas será la única que podrá autorizar el envío y recepción de correos de dominios públicos.
2. El superior jerárquico o el usuario(a) deberán justificar que para la realización de sus funciones o actividades es necesario contar con el servicio de envío y recepción de correos de dominios públicos.
3. El servicio deberá utilizarse exclusivamente para atender asuntos inherentes a la entidad.
4. El usuario será el único responsable del uso del servicio.
5. La Gerencia de Sistemas en cualquier momento podrá suspender el servicio si detecta un uso inadecuado que violente la seguridad de la entidad.

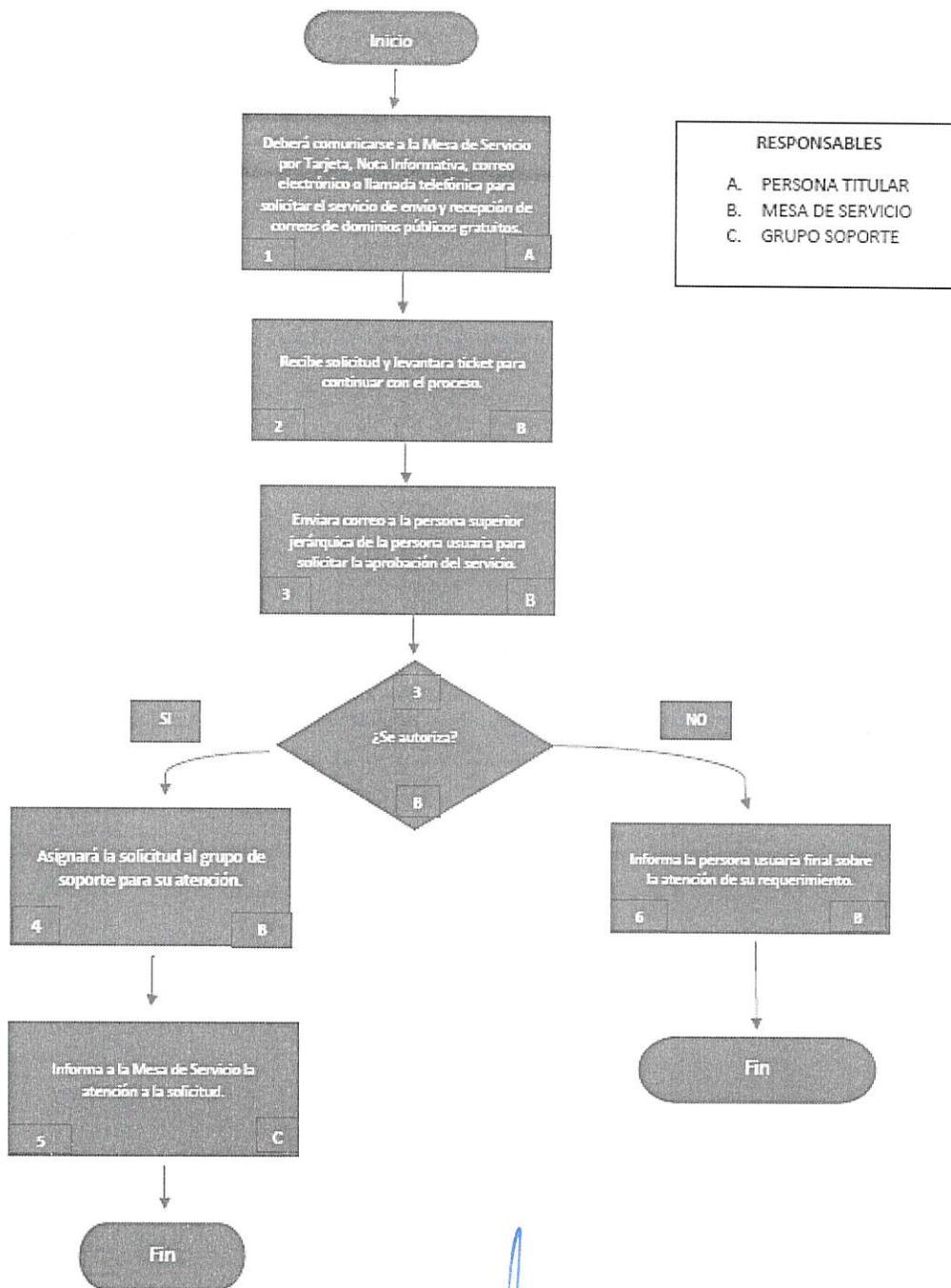


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Persona Titular de área o persona usuaria	Deberá comunicarse a la Mesa de Servicio por Tarjeta, Nota Informativa, correo electrónico o llamada telefónica para solicitar el servicio de envío y recepción de correos de dominios públicos gratuitos.	Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico
2	Mesa de Servicio	Recibe solicitud y levantara ticket para continuar con el proceso.	Ticket
3	Mesa de Servicio	Enviara correo al superior jerárquico del usuario para solicitar la aprobación del servicio. ¿Se autoriza? Si, ir al paso 4 No, ir al paso 6	Correo electrónico
4	Mesa de Servicio	Asignará la solicitud al grupo de soporte para su atención.	
5	Grupo de Soporte	Informa a la Mesa de Servicio la atención a la solicitud. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	
6	Mesa de Servicio	Informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento.	Correo electrónico
<b>Fin del Procedimiento</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**





## VIII.6 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE ACCESO VÍA REMOTA VPN

### OBJETIVO

Describir el orden de las acciones para que los usuarios tengan acceso a la red y/o recursos de infraestructura tecnológica, a través de cualquier equipo de cómputo o dispositivo vía remota VPN.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Para solicitar algún servicio relacionado con los recursos de tecnologías de la información y/o comunicaciones remotas, se deberá enviar un oficio y/o correo electrónico a la Gerencia de Sistemas donde indique los motivos que sus actividades requieran mediante la entrega de la "RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)" (Anexo 1)
2. El personal de la Gerencia de Sistemas debe establecer por todos los medios, métodos, procesos, procedimientos y tecnologías disponibles y a su alcance, de las restricciones necesarias a los equipos y/o dispositivos que sean instalados y/o conectados a los recursos de la Red de Servicios de Liconsa, S.A. de C.V., así como la definición de roles, perfiles y permisos que sea estrictamente indispensables y mínimos para el cumplimiento de las labores encomendadas al personal.
3. Es responsabilidad de los usuarios el uso y aprovechamiento de Tecnologías de la Información, con privilegios de acceso local y/o remoto a la red corporativa, de asegurarse de que su conexión del acceso está sujeta a las restricciones definidas por la Gerencia de Sistemas para ese perfil específico.
4. El acceso remoto vía VPN es personal e intransferible.
5. La persona usuaria deberá resguardar de forma segura los elementos que le sean asignados para la instalación del servicio de VPN.
6. El acceso deberá realizarse desde un equipo de cómputo que cumpla con los requerimientos de la herramienta con la que se establecerá la conexión VPN.
7. Si la persona usuaria deja de laborar en el área desde donde hizo la solicitud o por algún otro motivo deja de ser empleado activo, deberá notificarse a la Mesa de Servicio para la cancelación del servicio.
8. Si el servicio no presenta actividad en un periodo mayor a 90 días será dado de baja sin previo aviso.
9. Si el servicio es detectado en incumplimiento de las Políticas y/o Lineamientos de seguridad, será dado de baja de manera definitiva sin previo aviso.

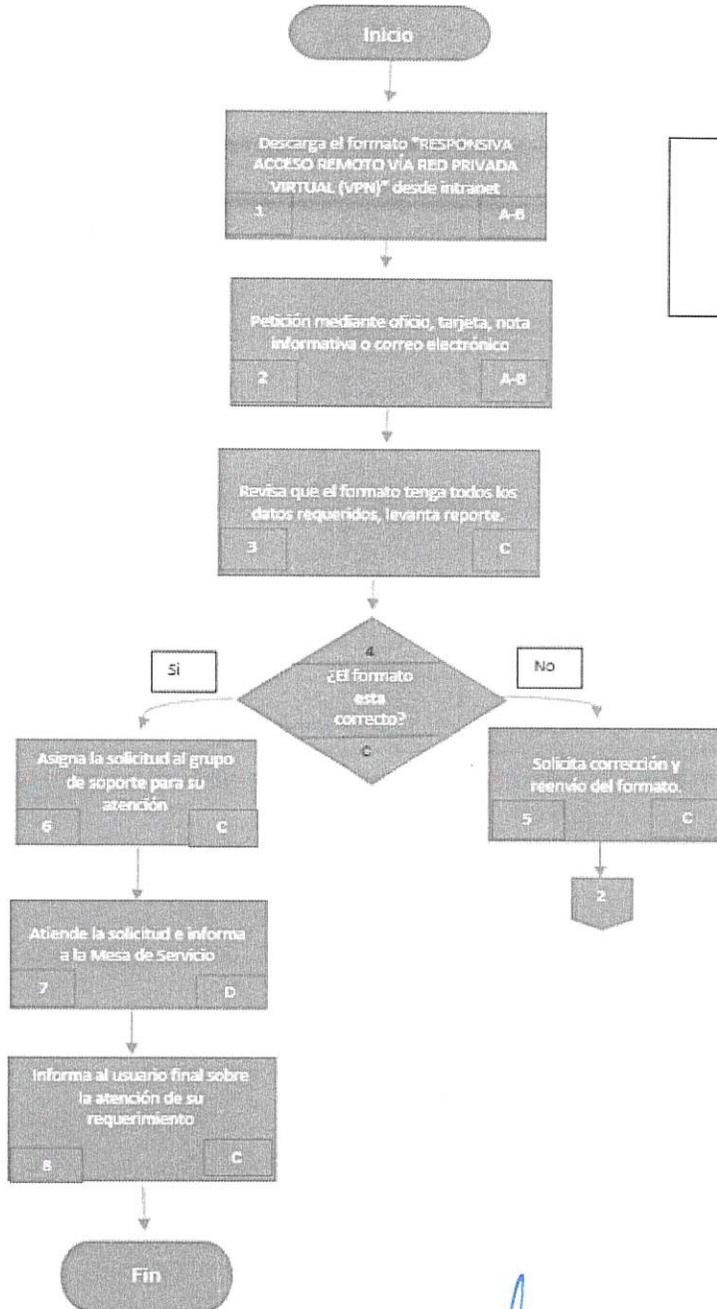


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	La persona Titular de área con ayuda de la persona Enlace Informático	Descargar el formato "RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)" desde la intranet. (Actualizado)	RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)
2	La persona Titular de área con ayuda de la persona Enlace Informático	Petición por parte de la persona Titular de Área mediante Oficio, Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico enviando la responsiva firmada.	
3	Mesa de Servicio	Revisa que la responsiva presente todos los datos requeridos manteniendo comunicación con el/la solicitante.	
4	Mesa de Servicio	Levanta ticket y asigna al grupo de soporte para su atención	Ticket
5	Mesa de Servicio	Solicita corrección y reenvío del formato	
6	Mesa de Servicio	Asigna la solicitud al grupo de soporte para su atención	
7	Grupo de Soporte	Atiende la solicitud e informa a la Mesa de Servicio.	
8	Mesa de Servicio	Se informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento para el cierre del ticket.	Correo electrónico
Fin del Procedimiento			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



RESPONSABLES	
A.	ENLACE INFORMÁTICO
B.	TITULAR DE ÁREA
C.	MESA DE SERVICIO
D.	GRUPO SOPORTE

*[Handwritten signatures and marks]*



**RELACIÓN DE ANEXOS**

Número	Nombre del Documento	Clave
1	RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)	



**ANEXO 1  
RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)**

	<b>Diconsa, Liconsa, Segalmex</b> <b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b> <b>GERENCIA DE SISTEMAS</b>	HOJA	1 DE 2	
		II.C	ASI	
	<b>ACTA RESPONSIVA ACCESO REMOTO VÍA RED PRIVADA VIRTUAL (VPN)</b>	FECHA PUBLICACIÓN	01/03/2021	
		FECHA ELABORACIÓN	01/03/2021	
ASI				

**ASI- Administración de la seguridad de la información**

**Formato de asignación de usuario y contraseña para el servicio de acceso remoto por VPN**

FOLIO No. **VPN-032**

**Lugar y fecha:**

Área: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Motivo de uso: \_\_\_\_\_

Como parte de la política de control de accesos y lineamientos específicos en materia de seguridad de la información que deben cumplirse, a fin de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información a la cual el personal tiene acceso como parte del desempeño de sus funciones, definidos en Acuerdo por el que se Modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la Seguridad de la Información; la Gerencia de Sistemas hace entrega del siguiente nombre de usuario y contraseña para el acceso remoto VPN a la red de datos

**Usuario:**

**Contraseña:**

Asimismo, se hacen las siguientes recomendaciones para asegurar la confidencialidad del mismo:

- a) Mantener la contraseña en secreto.
  - b) Pedir el cambio de la contraseña siempre que exista un posible indicio de compromiso del sistema o de las contraseñas.
  - c) Notificar a la extensión **65162** cualquier incidente de seguridad relacionado con sus contraseñas: pérdida, robo o indicio de pérdida de confidencialidad.
- La guía de uso para la aplicación VPN será enviada por medio de correo electrónico con instalador y un manual de usuario de cómo debe de realizar la instalación.

En caso de encontrarse en una red con seguridad, los puertos que deberán ser permitidos en el firewall para que opere la conexión: Salida TCP ###, UDP ###, TCP ###

Para atención y asesoría, en la extensión 65120 y 65162.

Solicitante	Jefe Inmediato

Gerencia de Sistemas
Subgerente de Infraestructura y Telecomunicaciones SEGALMEX

El incumplimiento de lo establecido en este documento será objeto de sanción administrativa en los términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, independientemente de las sanciones de carácter penal que puedan desprenderse, conforme a la magnitud y característica del incumplimiento que se trate.

Formato ASI F



## VIII.7 PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

### OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para que se realice el resguardo a medios magnéticos de la información generada de los diferentes documentos, inherentes a las actividades de la entidad, mediante el equipo de cómputo asignado para esta actividad.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad del área interesada o la persona usuaria solicitar el respaldo de la información que estime necesaria.
2. El área interesada o la persona usuaria deberán proporcionar los medios de almacenamiento donde deba realizarse el respaldo.
3. Solo procederá el respaldo de la información inherente al desarrollo de las actividades correspondientes a la entidad.
4. Será responsabilidad del área solicitante o del usuario el uso que se le dé a la información respaldada.

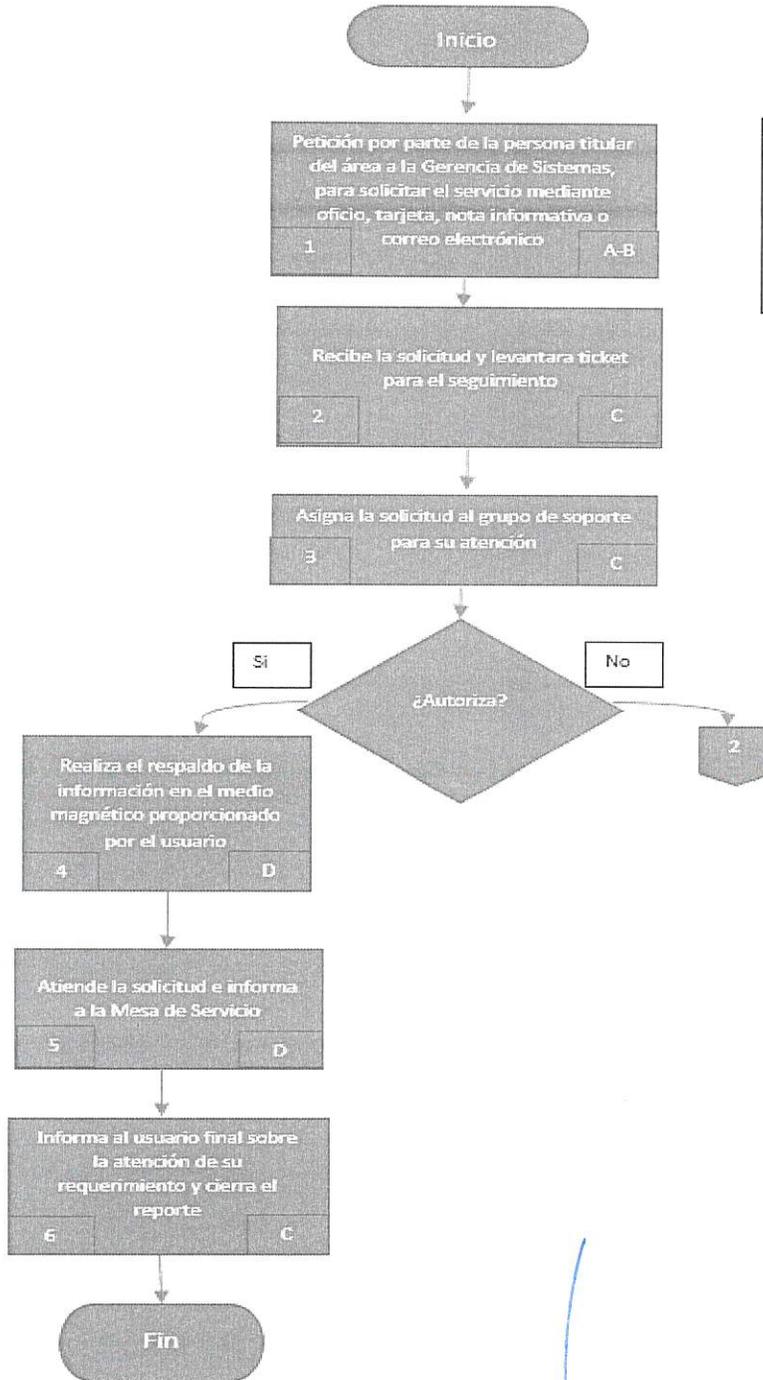


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	La persona Titular de área o persona Usuaria	Petición por parte la persona Titular de Área a la Gerencia de Sistemas.	Oficio, Tarjeta, Nota Informativa o correo electrónico
2	Mesa de Servicio	Recibe solicitud y levantara ticket para el seguimiento.	Ticket
3	Mesa de Servicio	Asigna la solicitud al grupo de soporte para su atención	
4	Grupo de Soporte	Realiza el respaldo de la información en el medio magnético que le proporcione el usuario e informará a la Mesa de Servicio la atención a la solicitud.	
5	Grupo de soporte	Atiende la solicitud e informa a la Mesa de Servicio	
6	Mesa de Servicio	Informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento.	Correo electrónico
Fin del Procedimiento			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



RESPONSABLES	
A.	TITULAR DE ÁREA
B.	USUARIO (A)
C.	MESA DE SERVICIO
D.	GRUPO SOPORTE

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



## VIII.8 PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DE USO DE INTERNET

### OBJETIVO

Dar a conocer las acciones que la Gerencia de Sistemas realiza para identificar usuarios que hacen mal uso del servicio de Internet.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas a través de la Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones monitorear el adecuado uso de Internet que hagan los usuarios de la entidad.
2. Se elaborará un reporte de consumo de ancho de banda y páginas más visitadas del servicio de Internet.
3. Es responsabilidad de los usuarios la utilización del servicio institucional de Internet, para asuntos relacionados con el desempeño de las funciones laborales o contractuales asociadas a sus funciones.
4. La Gerencia de Sistemas a través de la Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones identificara a los usuarios que incumplieron alguna política de uso de Internet.
5. La Gerencia de Sistemas a través de la Subgerencia de Infraestructura y Telecomunicaciones informará al Titular del área del usuario identificado y al implicado en estas conductas las incidencias cometidas, así como se informará al área del Órgano Interno de Control sobre el mal uso de los recursos del servicio de Internet con los datos completos del usuario involucrado.

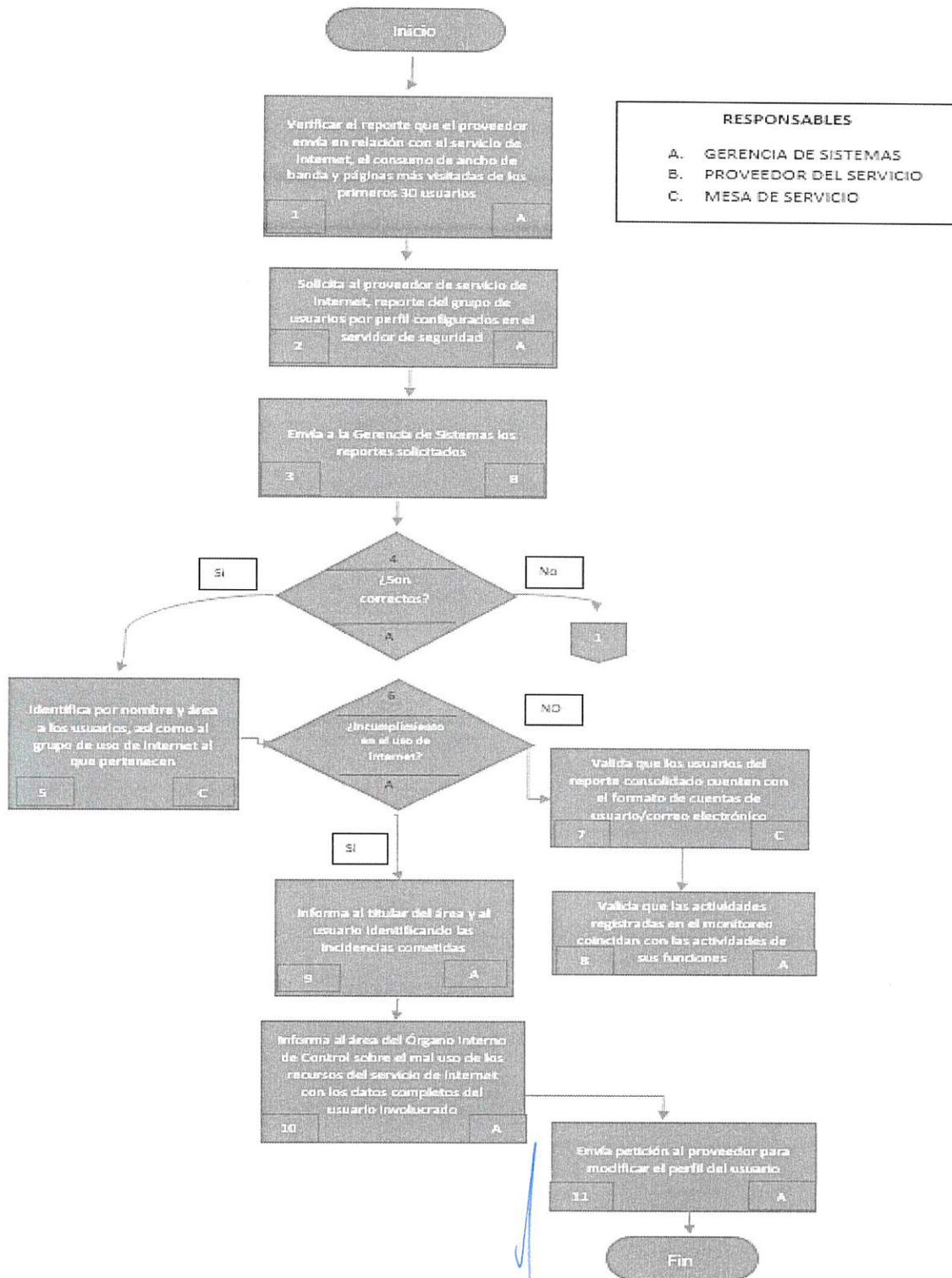


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Gerencia de Sistemas	Verificar el reporte que el proveedor envía en relación con el servicio de Internet, el consumo de ancho de banda y páginas más visitadas de los primeros 30 usuarios	Correo electrónico.
2	Gerencia de Sistemas	Solicita al proveedor de servicio de Internet, reporte del grupo de usuarios por perfil configurados en el servidor de seguridad.	Correo electrónico.
3	Proveedor del Servicio	Envía a la Gerencia de Sistemas los reportes solicitados.	Correo electrónico.
4	Gerencia de Sistemas	Recibe y valida reportes conforme a lo solicitado. Si son correctos pasa a actividad 5. No son correctos, pasa a actividad 1.	Archivos en digitales
5	Mesa de Servicio	Identifica por nombre y área a los usuarios, así como al grupo de uso de internet al que pertenecen.	Ejecuta Instrucción de Trabajo 1.01. Reporte consolidado
6	Gerencia de Sistemas.	Identifica usuarios que incumplieron alguna política de uso de Internet. Si. Pasa a actividad 9. No. Pasa a actividad 7.	Reporte de incidencias
7	Mesa de Servicio	Valida que los usuarios identificados en el reporte consolidado cuenten con el formato de cuentas de usuario/correo electrónico autorizado por su jefe inmediato superior de área.	Software de Gestión de Incidentes
8	Gerencia de Sistemas	Valida que las actividades registradas en el monitoreo coincidan con las actividades de sus funciones. Si, Pasa actividad 11. No, Pasa actividad 9.	Software de Gestión de Incidentes. / Reporte Excel.
9	Gerencia de Sistemas	Informa a Titular del área y a usuario identificado las incidencias cometidas.	Correo electrónico
10	Gerencia de Sistemas	Informa al área del Órgano Interno de Control sobre el mal uso de los recursos del servicio de Internet con los datos completos del usuario involucrado.	Tarjeta Informativa
11	Gerencia de Sistemas	Envía petición a proveedor de servicio de Internet para modificar el perfil de usuario predeterminado o en su caso la cancelación del servicio.	Correo electrónico/Listado de grupos de uso de Internet.
<b>Fin del Procedimiento</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



RESPONSABLES	
A.	GERENCIA DE SISTEMAS
B.	PROVEEDOR DEL SERVICIO
C.	MESA DE SERVICIO

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



## VIII.9 PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO

### OBJETIVO

Los privilegios en el acceso a los datos, servicios de información y de comunicaciones de todos los usuarios, deberán revisarse, con la finalidad de detectar comportamientos anormales o inactividad, a fin de garantizar que no se obtengan privilegios no autorizados.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas la modificación y eliminación de cuentas de usuario del Directorio Activo y servidor de correo electrónico.
2. Las modificaciones necesarias a las cuentas de usuario serán realizadas por el administrador del servidor.
3. La Gerencia de Recursos Humanos deberá informar mensualmente los movimientos de personal que se lleven a cabo en la entidad.



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**MENSUAL**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Gerencia de Recursos Humanos	Envía la lista de movimientos de personal (bajas) de forma mensual.	Reporte de Cuentas inhabilitadas
2	Gerencia de Sistemas	Inhabilita las cuentas de Directorio Activo y Correo de los usuarios en la lista.	
<b>Fin del Procedimiento</b>			

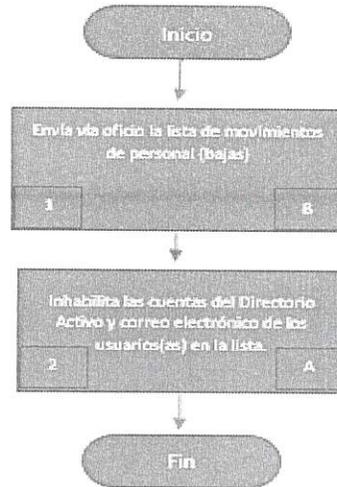
**TRIMESTRAL**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Gerencia de Sistemas	Genera un reporte de las Cuentas que están inhabilitadas por falta de uso (más de 30 días).	Reporte de Cuentas inhabilitadas
2	Gerencia de Sistemas	Compara el reporte de cuentas inactivas con los movimientos de Personal enviados por la Gerencia de Recursos Humanos.	
3	Gerencia de Sistemas	Notifica a la Gerencia de Recursos Humanos las cuentas inactivas para que valide si son usuarios vigentes.	Oficio
4	Gerencia de Recursos Humanos	Contesta la validación de los usuarios vigentes.	Oficio
5	Gerencia de Sistemas	Rehabilitan las cuentas de usuarios vigentes y se mandan las cuentas inactivas al grupo de cuentas deshabilitadas.	
6	Gerencia de Sistemas	Borra las cuentas deshabilitadas por más de 90 días.	
<b>Fin del Procedimiento</b>			



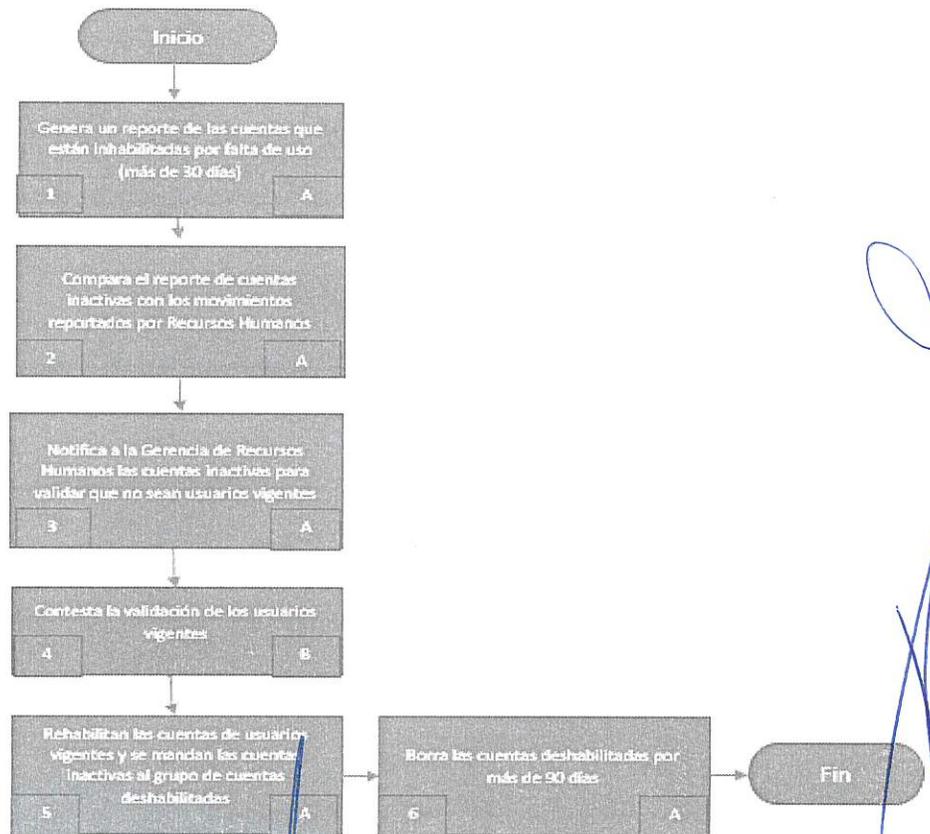
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**MENSUAL**



RESPONSABLES	
A.	GERENCIA DE SISTEMAS
B.	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**TRIMESTRAL**



*[Handwritten signature and initials in blue ink]*



### VIII.10 PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO, DAÑO O SINIESTRO

#### OBJETIVO

Describir el procedimiento y acciones necesarias a realizar para que los usuarios y/o responsables de equipos de cómputo, reporten el robo de su equipo de cómputo y/o accesorios.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La persona usuaria es responsable de informar a la Gerencia de Sistemas, sobre el robo, daño o siniestro del equipo de cómputo, tal y como lo establece la carta responsiva.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas levantar el ticket sobre la incidencia.
3. La persona usuaria es responsable de realizar las acciones pertinentes para reportar el robo del equipo de cómputo y/o accesorios.
4. La Gerencia de Sistemas deberá reportar al proveedor sobre el incidente.

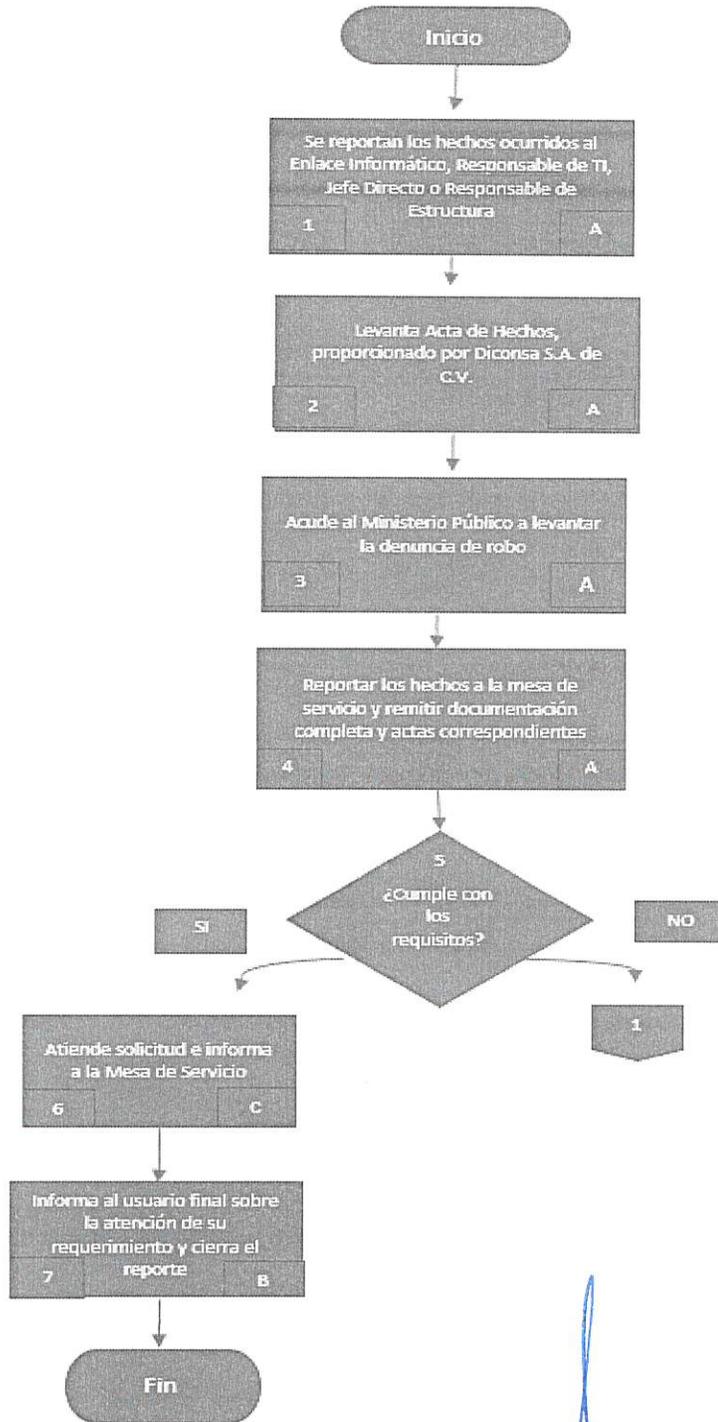


**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Paso Núm.	Responsable	Actividad	Nombre y clave del Documento de Trabajo
1	Usuario	Reporta los hechos ocurridos a su jefe directo	
2	Usuario	Levanta Acta de Hechos y/o denuncia de robo ante autoridades competentes	Acta de Hechos y/o Denuncia ante el Ministerio Público
3	Usuario	Acude al Ministerio Público a levantar la denuncia de robo	
4	Usuario	Reportar Hechos a la mesa de servicio y remite documentación completa, para generar su ticket y levantar el reporte correspondiente	Nota Informativa, Oficio o Correo Electrónico
5	Mesa de Servicio	Cumple con los requisitos Si, Pasa actividad 6 No, Pasa actividad 1	
6	Grupo de Soporte	Atiende Solicitud e informa a la Mesa de servicio	
7	Mesa de Servicio	Informa al usuario final sobre la atención de su requerimiento y cierra el reporte	
<b>Fin del procedimiento</b>			



**DIAGRAMA DE FLUJO**



RESPONSABLES	
A.	USUARIO (A)
B.	MESA DE SERVICIO
C.	GRUPO SOPORTE

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**RELACIÓN DE ANEXOS**

Número	Nombre del Documento	Clave
1	CARTA RESPONSIVA RESGUARDO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO	



**ANEXO 1  
CARTA RESPONSIVA**

**CARTA RESPONSIVA**

Ciudad de México, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_

Por medio de la presente, recibo de esta dependencia, el equipo de cómputo, marca \_\_\_\_\_, modelo \_\_\_\_\_, número de serie \_\_\_\_\_, como parte de las actividades que involucran mi cargo en esta dependencia, sobre el cual mantendré la custodia hasta el día que la dependencia lo requiera.

Comprendo que durante el periodo en el cual tenga el equipo de cómputo anteriormente descrito a mi cargo, en el área administrativa en la cual presto mis servicios, tengo la obligación de hacer buen uso del mismo, a fin de que el desempeño de mis funciones sea el óptimo para cumplir con los objetivos de esta dependencia, conservar el bien señalado en el presente documento y comprendo que no poseo autorización por parte de esta dependencia, ni de ningún representante, para utilizar el equipo de cómputo para fines personales, así como para poderlo prestar a ninguna persona que me lo requiera.

En caso de robo, daño o siniestro en el equipo de cómputo, me comprometo a denunciar el acontecimiento de forma inmediata ante esta dependencia y las autoridades correspondientes, a fin de que se realicen los procedimientos legales y administrativos correspondientes.

Asumo la responsabilidad sobre el mal uso del equipo de cómputo, así como de realizar las gestiones pertinentes a la brevedad y en caso de demora en la denuncia de tales acontecimientos a esta dependencia y a las autoridades correspondientes. En ese sentido autorizo a esta dependencia, a descontar de mi recibo de nómina o finiquito, en caso de terminar la relación laboral, el valor del equipo de cómputo o deducible. De igual manera acepto la responsabilidad del contenido de los archivos que se encuentren en el equipo de cómputo.

Declaro estar de acuerdo con lo anteriormente expuesto, y acepto la responsabilidad que me confiere en este momento al entregarme el equipo de cómputo materia de la presente carta responsiva.

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

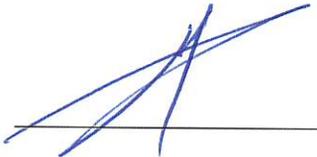
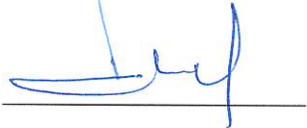
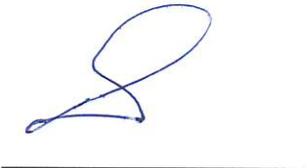


**IX. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Revisión Núm.	Fecha de Autorización	Descripción del cambio	Motivo (s)
00	21-10-2021	Documento Nuevo	Creación de un manual cuyo objetivo es proporcionar a los usuarios de Liconsa, S.A. de C.V. una guía de buenas prácticas para el uso responsable de los Servicios de Tecnologías de la Información.
01	15-12-2022	Actualización	La presente actualización al documento normativo tiene por objeto, integrar dos nuevos procedimientos los cuales son: 1. "Solicitar la creación de un sistema" y 2. "Robo, daño o siniestro de un equipo de cómputo", a fin de que las personas usuarias identifiquen las acciones necesarias para realizar dichos trámites; así mismo, se emplea el lenguaje incluyente a toda la norma.



**X. AUTORIZACIÓN DEL COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA INTERNA**

NOMBRE	FECHA	FIRMA
<p><b>MTRO. ÁNGEL PEDRAZA LÓPEZ.</b> Presidente del COMERI.</p>	_____	
<p><b>LIC. HIRAM BENJAMÍN RUBIO GUZMÁN.</b> Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.</p>	_____	
<p><b>LIC. FERNANDO DAVID PALOS IBARRA.</b> Director Comercial.</p>	_____	
<p><b>LIC. MIGUEL SALOMÓN ÁLVAREZ.</b> Encargado del despacho de la Dirección de Asuntos Jurídicos.</p>	_____	
<p><b>MTRO. ANTONIO TALAMANTES GERALDO.</b> Director de Operaciones de Liconsa.</p>	_____	