



INGENIERÍA _TIC'S_____

Nombre de la Asignatura
AUDITORIA EN TECNOLOGIA DE INFORMACION

Empresa virtual

Profesor: Juan Carlos Sánchez Gaytán

Alumnos:

Edith Marisol Ramírez González 21150988

Jesús Uriel Flores Zavala 21151007

González Mena Emit Alfredo 21151057

Gabriel Alejandro Corona Moreno 21151028

Roberto Bravo Juárez 21150996

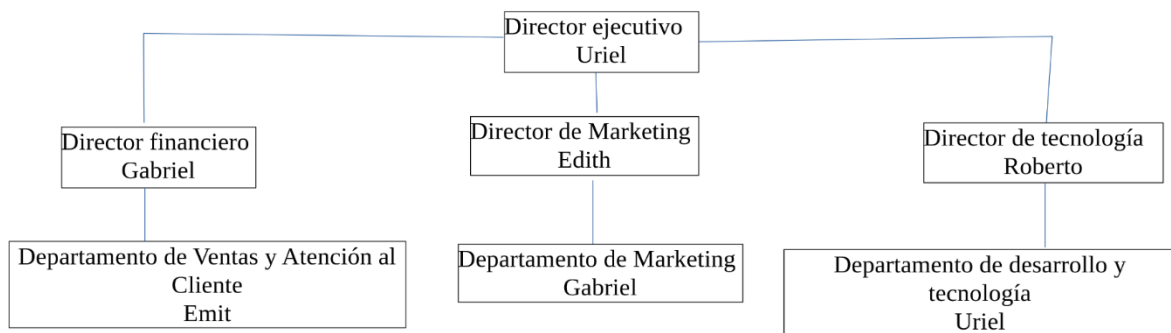
Fecha:28/02/2025



Contenido

Estructura Organizacional.....	3
Logotipo de la empresa	3
Misión	3
Visión	3
Valores.....	4
Servicios	4
Contratos	4
Estándares.....	5
Procedimientos	5
Políticas	6
Lineamientos.....	7
Controles Apropriados Para Los Sistemas De Información.	8

Estructura Organizacional



Logotipo de la empresa



Misión

Ofrecer a los amantes de la cultura coreana una experiencia de compra fácil, rápida y segura, brindando una amplia variedad de productos auténticos, desde cosméticos y moda como camisas y artículos de K-pop, con envíos confiables y un excelente servicio al cliente.

Visión

Ser la tienda en línea de referencia para productos coreanos en el mercado hispanohablante, destacando por la calidad, autenticidad y variedad de productos, creando una comunidad apasionada por el estilo de vida coreano, ampliando la cultura coreana.

Valores

- **Pasión por la comunidad Stay:** Nos movemos por el amor hacia Stray Kids y su fandom. Cada acción y producto está diseñado para fortalecer el vínculo entre los fans y el grupo, priorizando su conexión emocional y cultural.
- **Calidad y autenticidad:** Garantizamos productos que reflejen fielmente la esencia de Stray Kids, desde materiales duraderos hasta diseños innovadores. Rechazamos atajos que comprometan la integridad artística o la experiencia del cliente.
- **Innovación creativa:** Nos inspiramos en la evolución musical de Stray Kids para desarrollar productos únicos. Fomentamos colaboraciones originales y diseños que desafíen lo convencional, alineados con las tendencias globales del K-Pop.
- **Transparencia y seguridad:** Operamos con honestidad en cada transacción: desde políticas claras de devolución hasta comunicaciones abiertas sobre stock y envíos. La confianza de nuestros clientes es nuestro activo más valioso.
- **Compromiso cultural:** Actuamos como puente entre Corea del Sur y Latinoamérica, no solo vendiendo productos, sino que también educando sobre el K-Pop y apoyando iniciativas que promuevan su impacto social y artístico en la región.

Servicios

Los servicios que ofrecemos a nuestros clientes son los siguientes:

- Venta de productos coreanos: Ampliando nuestros productos
- Diferentes formas de pago: Tarjetas de crédito/débito o PayPal.
- Envíos a todo México: con entrega en 3 a 7 días hábiles, Empaque seguro y resistente para proteger los productos en el traslado.

Contratos

- Acuerdos con distribuidores y marcas coreanas.
- Condiciones de pago y entrega de productos.
- Exclusividad y confidencialidad.

Estándares

Calidad de los Productos

- Solo productos 100% originales y certificados de marcas coreanas reconocidas.
- Control de calidad antes del envío para garantizar que los productos estén en perfecto estado
- Cumplimiento con normas de etiquetado e importación en México.

Experiencia de Compra y Atención al Cliente

- Respuesta a consultas en menos de 24 horas por chat, correo o redes sociales.
- Atención amable y personalizada para recomendaciones de productos.
- Políticas claras y justas para devoluciones y cambios.

Procesos de Envío y Entrega

- Uso de empaques ecológicos o reciclables siempre que sea posible.

Métodos de Pago Seguros

- Pagos protegidos con encriptación y cumplimiento con estándares de seguridad.
- Protección contra fraudes y reembolsos en caso de problemas con la compra.

Sostenibilidad y Responsabilidad

- Apoyo a causas relacionadas con la comunidad coreana o el consumo responsable.

Procedimientos

Procedimiento de Compra y Pago

- El cliente selecciona los productos y los agrega al carrito.
- Elige el método de pago y confirma la compra.
- Se le descargará una factura en el momento realice la compra
- La orden pasa a procesamiento en un máximo de 48 horas.

Procedimiento de Devoluciones y Cambios

1. El cliente solicita la devolución en un plazo de **X días**.

2. Se revisa si el producto cumple con las condiciones de devolución.
3. Se emite una guía de devolución y se programa la recolección/envío.
4. Una vez recibido el producto, se valida su estado.
5. Se realiza el reembolso o cambio en un plazo de **X días hábiles**.

Políticas

Términos y condiciones

- **Compra:**
 - Precios en MXN, incluyen IVA.
 - Método de pago: Tarjetas de crédito/débito o PayPal.
 - facturación electrónica obligatoria (cumpliendo normas del SAT)
- **Propiedad intelectual:**
 - Productos oficiales adquiridos mediante acuerdos con distribuidores autorizados.
 - Fan Made: Diseños originales sin infringir derechos de imagen de Stray Kids.

Política de privacidad y protección de datos

- **Recopilación de datos:** Solo se solicitan datos necesarios para transacciones (nombre, correo electrónico, dirección, método de pago, etc).
- **Uso de información:**
 - Procesar compras, envíos y facturación.
 - Envío de promociones (con consentimiento explícito del usuario).
 - Mejorar la experiencia del usuario mediante análisis no invasivos.
- **Cookies:** Se utilizan para funcionalidad del sitio y personalización de contenido. Los usuarios pueden gestionarlas desde su navegador.
- **Derechos ARCO:** Los clientes pueden acceder, rectificar, cancelar u oponerse al uso de sus datos mandando una solicitud a m3rachaoficial@pedidos.com
- **Seguridad:** Datos protegidos con cifrado SSL.

Política de envíos y logística

- **Cobertura:** México y Latinoamérica (Argentina y Brasil).
- **Plazos:**
 - Envíos nacionales: 3-5 días hábiles.
 - Envíos internacionales: 7-15 días hábiles (sujeto a aduanas).
- **Seguimiento:** Todos los pedidos incluyen número de rastreo.

- **Costos:** Envío gratuito en compras mayores a \$800 MXN. Tarifas reducidas mediante alianzas con logísticas locales.

Política de calidad

- **Productos oficiales:** Certificados por distribuidores coreanos autorizados (ej. JYP SHOP).
- **Productos Fan Made:**
 - Materiales premium (tela 100% algodón, impresión resistente).
 - Control de calidad en diseño, producción y empaquetado.
- **Proveedores:** Evaluación continua para asegurar estándares éticos y sostenibles.

Política de atención al cliente

- **Canales:**
 - WhatsApp: +52 449 123 4567.
 - Correo: soporte@m3racha.com.
 - Redes sociales (respuesta en <24 horas).
- **Solución de disputas:**
 - Reembolsos procesados en 5 días hábiles.
 - Mediación en casos de estafas o productos falsificados.

Lineamientos

Valores Corporativos

- ◇ Innovación: Nos mantenemos a la vanguardia con las últimas tecnologías.
- ◇ Calidad: Garantizamos productos y servicios de alto nivel.
- ◇ Compromiso: Trabajamos con pasión y responsabilidad.
- ◇ Transparencia: Operamos con honestidad y claridad en cada proceso.
- ◇ Trabajo en equipo: Fomentamos la colaboración y la creatividad.

Objetivos Estratégicos

- ◇ Corto Plazo (6 meses - 1 año)

Consolidar la presencia en el mercado digital.

Automatizar procesos internos con inteligencia artificial.

Incrementar la cartera de clientes en un 20%.

- ◇ Mediano Plazo (1-3 años)

Expandir operaciones a mercados internacionales.

Implementar un sistema de membresías para clientes recurrentes.

Ampliar el equipo de trabajo en desarrollo y soporte técnico.

- ◇ Largo Plazo (3+ años)

Ser referente global en soluciones digitales y software.

Crear una academia online para capacitar a emprendedores digitales.

Desarrollar inteligencia artificial aplicada a marketing y e-commerce.

Controles Apropriados Para Los Sistemas De Información.

Controles de Seguridad y Acceso

- ◇ Autenticación Multifactor (MFA): Requiere más de una forma de identificación (contraseña + código SMS o autenticador).
- ◇ Control de Acceso Basado en Roles (RBAC): Limita el acceso a información según la función del usuario en la empresa.
- ◇ Contraseñas Seguras y Gestión de Usuarios: Se exigen contraseñas complejas y cambios periódicos.
- ◇ Monitoreo de Sesiones y Registros (Logs): Se registran todas las actividades dentro del sistema para detectar accesos sospechosos.

Controles de Integridad de Datos

- ◇ Copias de Seguridad Automáticas (Backups): Se programan copias de seguridad diarias y almacenamiento en la nube con encriptación.
- ◇ Validación y Verificación de Datos: Se implementan filtros y reglas para evitar errores o datos duplicados.
- ◇ Controles de Auditoría Interna: Se revisa periódicamente la consistencia y precisión de la información almacenada.

Controles de Disponibilidad y Continuidad del Negocio

- ◇ Planes de Recuperación ante Desastres (DRP - Disaster Recovery Plan): Estrategias para restaurar sistemas en caso de fallas o ataques cibernéticos.
- ◇ Balanceo de Carga y Servidores Redundantes: Distribuyen el tráfico para evitar sobrecarga y caídas de sistemas.
- ◇ Monitoreo en Tiempo Real: Uso de herramientas de vigilancia 24/7 para detectar problemas de rendimiento o ataques.

Controles de Confidencialidad y Protección de la Información

- ◇ Encriptación de Datos: Toda la información sensible se almacena y transmite de manera cifrada (SSL/TLS).
- ◇ Políticas de Privacidad y Cumplimiento Legal: Cumplimiento de normativas como GDPR (Europa) o Ley de Protección de Datos en cada país.
- ◇ Capacitación en Seguridad Informática: Todos los empleados reciben formación sobre ciberseguridad, phishing y buenas prácticas digitales.

Controles de Procesos y Auditoría de Sistemas

- ◇ Análisis de Vulnerabilidades: Se realizan pruebas de seguridad periódicas para detectar fallos.
- ◇ Revisión y Actualización de Software: Se mantienen los sistemas actualizados con parches de seguridad.
- ◇ Gestión de Incidentes de Seguridad: Procedimientos para responder rápidamente a ataques o brechas de datos.