

PROCEDIMIENTO		
	Manejo de la información	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 1 de 2

## 1. Objetivo:

Para Grupo VALCAS La integridad de la información representa un papel muy importante para el correcto funcionamiento de la empresa y sus unidades de negocio, por lo que manejarla de la manera más óptima y precavida es fundamental para lograr un correcto ecosistema, por lo cual es muy importante mantener siempre un monitoreo constante sobre la información disponible a los diferentes departamentos y usuarios colaboradores y así mismo mantener constantes respaldos que nos permitan contar siempre con la seguridad y confianza tanto de nuestros usuarios colaboradores como de nuestros clientes y propietarios.

## 2. Alcance:

- Todo el personal usuario colaborador con acceso a sistemas de información de Grupo VALCAS y todas sus unidades de negocio.

## 3. Definición y glosario:

**USUARIO COLABORADOR:** Empleado tanto interno como externo de Grupo VALCAS y cualquiera de sus unidades de negocio que interactúe con sistemas de información administrados por el departamento de sistemas.

**RESPALDO DE INFORMACIÓN:** copias digitales de información a fechas diferentes que permite ver los cambios y avances entre distintas fechas.

## 4. Responsabilidades:

**Seguridad en la información.** Es responsabilidad del departamento de sistemas implementar las medidas de seguridad adecuadas para mantener la seguridad de la información ya sea con la implementación de software antivirus como de controles de acceso en las fuentes de información.

**Posesión de la información.** La información dentro de Grupo VALCAS y para uso de la misma y todas sus unidades de negocio es de propiedad de la empresa, por lo cual es responsabilidad del usuario colaborador devolver todo respaldo bajo su resguardo al finalizar su contrato, así mismo también es responsable de actualizar dicha información si es requerido.

**Respaldo de información en servidores.** Es responsabilidad del departamento de sistemas llevar el respaldo de los servidores propiedad de Grupo VALCAS así mismo mantenerlos bajo resguardo privado de cualquier usuario no autorizado ya sea tanto localmente como en la nube.

**Permisos de acceso.** Es responsabilidad del departamento de Sistemas el asignar a los usuarios colaboradores los permisos únicos y necesarios para el acceso a los respaldos que les corresponde con la finalidad de mantener la seguridad de la información.

**Cambios en los permisos.** Es responsabilidad de los directores de cada departamento el avisar al departamento de Sistemas sobre cualquier cambio que sea requerido en los accesos a los respaldos personales tanto por cambio de departamento como de renuncias o despidos.

**Respaldos personales.** Es responsabilidad de cada usuario respaldar sus archivos en la nube tanto de Google Drive como los servicios de nube local disponibles para los usuarios colaboradores con el fin de evitar la pérdida posible de información, esto debe hacerse de manera periódica tanto como se utilicen los archivos.

**Respaldo por departamento.** Es responsabilidad del director de cada departamento organizar junto con su equipo un respaldo global del mismo, donde cada usuario colaborador de su mismo departamento debe actualizar su información que trabajan en conjunto tanto en Google Drive como en las nubes locales.

PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo de la información</b>  <b>GV-PO-SI-01</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 2 de 2

## 5. Metodología:

**Respaldo de información por usuario.** Los usuarios colaboradores de los distintos departamento de Grupo VALCAS trabajan día a día con informes, reportes y archivos que requieren estar actualizados y respaldados, para cubrir esta necesidad el departamento de Sistemas le asigna a cada usuario colaborador un usuario dentro de la nube local ubicada según su área de trabajo, si radica en Tijuana se le asigna la nube local Western Digital ubicada dentro de las oficinas del corporativo Torela con la IP 192.168.100.13, mientras que si radica en Rancho Tecate se le asigna la Nube local en dominio ubicada en las oficinas de Rancho Tecate con la IP 192.168.101.13. En estas nubes se administra tanto la información de cada usuario colaborador como de todo su departamento. Es obligación del director de cada departamento guiar a su equipo a mantener la información respaldada dentro de la nube correspondiente.

**Respaldo de información del servidor CONTPAQ.** El departamento de Sistemas se encarga de generar respaldo manualmente de la información en dicho servidor los días viernes de cada semana tomando únicamente la información de las empresas que se utilizan actualmente, los respaldos inician a las 5:45 pm y en lapsos de cinco minutos se genera empresa tras empresa, estos respaldos se conservan de modo local en el equipo de sistemas, adicional a esto se realiza un respaldo manual semanalmente de los archivos respaldados manualmente por cada usuario, estos se guardan en una nube instalada localmente.

**Respaldo de información (MICROCALI).** Actualmente no hay respaldo.

**Respaldo de información automático (SAARI).** Los respaldos a la base de datos de SAARI son realizados y gestionados por la misma empresa desarrolladora de SAARI, quien maneja respaldos automáticos a la base de datos diario comenzando a la 1 AM.

## 6. Formatos:

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Plan de respaldos	GV-PO-SI-02-F01	6 meses	Departamento de sistemas
Cláusula de confidencialidad	GV-PO-SI-02-F2	1 año	Departamento de sistemas

## 7. Referencias normativas:

\$

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General



PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software</b>  <b>GV-PO-SI-04</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 1 de 3

**1. Objetivo:**

Manejar de manera eficiente y completa la gestión de activos informáticos propiedad de Grupo VALCAS y todas sus unidades de negocio.

**2. Alcance:**

Todo activo informático gestionado por el departamento de Sistemas para uso de los usuarios colaboradores de Grupo VALCAS y todas sus unidades de negocio.

**3. Definición y glosario:**

**ACTIVO INFORMÁTICO:** Todo aquel dispositivo que facilita el trabajo y gestión de las actividades de los diferentes departamentos de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio.

**BAJA:** Cuando un equipo ya no cumple con las prestaciones mínimas para cumplir su funcionamiento dentro de la empresa se da de baja para liberar el espacio que puede requerir en almacén.

**DOMINIO:** Posesión del nombre asignado a una carpeta digital donde se pueden administrar correos y páginas web dentro de la misma carpeta.

**PERIFÉRICOS:** Dispositivos que complementan la función de un ordenador.

**ROUTERS, SWITCH:** Dispositivos de gestión de redes informáticas.

**4. Responsabilidades:**

**Llenado de inventario de equipo.** Es responsabilidad del departamento de compras el informar al departamento de Sistemas sobre la adquisición de cualquier tipo de activo informático, tanto equipo de cómputo como impresoras, monitores, periféricos, módems, routers, switch, etc. Para que el departamento de sistemas pueda adjuntarlos dentro del inventario, así mismo es responsabilidad de Sistemas llenar el inventario con los datos provistos por el departamento de compras.

**Actualización de inventario de equipo.** Es responsabilidad del departamento de Sistemas mantener siempre actualizado el inventario, pero al mismo tiempo es responsabilidad del director de cada departamento el informar a sistemas sobre cualquier cambio en los resguardos de activos.

Es responsabilidad del departamento de sistemas el gestionar los diferentes dominios adquiridos por Grupo VALCAS e informar al área de finanzas sobre los cambios en facturación sobre los mismos.

Es responsabilidad de Cuentas por pagar el mantenerse al corriente en los pagos referidos a la gestión de dominios.

PROCEDIMIENTO			
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software</b>		Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
			Fecha de revisión: XX de junio 2022
	<b>GV-PO-SI-04</b>		Revisión: 1
			Página 2 de 3

## 5. Metodología:

**Alta de equipo.** Los equipos informáticos adquiridos por y para el uso de la empresa Grupo VALCAS y cualquiera de sus unidades de negocio debe ser registrado en el inventario de equipos informáticos que gestiona el departamento de Sistemas, quien se encargará de continuamente actualizar dicho inventario con todas las asignaciones y reasignaciones de equipo que se apliquen al activo mismo. Este inventario se actualiza

Dispositivo		Tipo	ID
Computadora	01	Servidor	01 001
		Escritorio	02 001
		AiO	03 001
		Laptop	04 001
		Tablet	05 001
Electronico	02	Monitor	01 001
		accesorio / Perifericos	02 001
		Telefono	03 001
		Impresora	04 001
		Electronico	05 001
Servicio	03	Modem	01 001
		Firewall / Router / AP	02 001
		Switch	03 001

cada vez que se agrega un nuevo activo disponible para el uso de los usuarios colaboradores de la empresa. Este inventario se llena con los datos del equipo como lo son el número de serie, marca y modelo, un ID asignado por el departamento de sistemas basándose en el método de identificación establecido por el mismo y que se muestra en este mismo formato.

**Baja de equipo.** Para dar de baja activos pertenecientes y/o relacionados al departamento de sistemas, se requerirá llenar un formato de solicitud de baja como se ve en el Anexo x baja de equipo, además de la bitácora de bajas con las mismas

características especificada en el Anexo X Bitácora de bajas. Donde se requerirá el folio de la baja que debería ir acorde a la bitácora de bajas, una descripción del equipo, marca, modelo y razón de la baja, este documento deberá ser firmado y autorizado por la alta dirección, en este caso Lic Lourdes Trujillo. Se recomienda tomar fotografía del bien físico donde pueda apreciarse ya sea el modelo, la marca o el número de serie, tal como se ve en el ejemplo:



Donde el nombre de la fotografía deberá incluir el folio de la baja acompañado de las letras “a, b, c o d” según la fotografía, donde:

**Letra -a:** Representa una fotografía de la parte frontal del bien.

**Letra -b:** Representa una fotografía de la parte trasera del bien.

**Letra -c:** Representa una fotografía de la etiqueta del fabricante.

**Letra -d: (Opcional)** Representa una fotografía de la falla o desperfecto (*En caso de ser visible*).

**Inventario de dominios.** La empresa Grupo VALCAS tiene en su posesión una serie de dominios que ayudan a desempeñar las labores de atención y comunicación con todos sus clientes, entre los cuales podemos encontrar la siguiente lista:

PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software</b>  <b>GV-PO-SI-04</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 3 de 3

<b>cobroplan.mx</b>	<b>Encinodepiedra.mx</b>	<b>Grupovalcas.mx</b>
<b>Ranchotecate.mx</b>	<b>Residencial.mx</b>	<b>Vívelo.mx</b>

Estos dominios se facturan año con año para poder mantener la permanencia del dominio.

**Alta de dominio.** La adquisición de dominios se hace por medio de solicitudes al departamento de Sistemas ya sea por correo o por la plataforma de solicitudes internas dentro de saevalcas.mx, para poder realizar una solicitud de dominio se deberá informar al departamento sobre las características del dominio, el centro de costo y bajo que empresa ira facturada para dar aviso a finanzas sobre estos datos para así escoger una forma de pago. El departamento de sistemas deberá también solicitar las características del uso que se le dará al dominio para considerar la adquisición de protocolos de seguridad y en su caso, almacenamiento para correos o sitios web.

#### 6. Formatos:

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Inventario de equipos	GV-PO-SI-04-F01	3 años	Departamento de sistemas
Alta de equipo	GV-PO-SI-04-F02	2 años	Departamento de sistemas
Inventario de plataformas	GV-PO-SI-04-F04	2 año	Departamento de sistemas

#### 7. Referencias normativas:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General

PROCEDIMIENTO		
	Gestión de usuarios	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
	GV-PO-SI-03	Revisión: 1
		Página 1 de 2

### 1. Objetivo

Gestionar de la mejor manera el control de accesos de los usuarios tanto de las diferentes plataformas gestionadas por el departamento de sistemas como de los activos informáticos propiedad de Grupo VALCAS.

### 2. Alcance

Todo colaborador de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio que se registre como usuario colaborador ante el departamento de sistemas.

### 3. Glosario y abreviaturas

**Usuario Colaborador:** Personal de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio que interactúa con sistemas gestionados por el departamento de sistemas.

### 4. Responsabilidades

El departamento de sistemas es responsable de compartir únicamente a los usuarios colaboradores indicados las credenciales de usuario solicitadas y así mismo entregarlas al director de su departamento.

Todos los perfiles de usuario y contraseñas son propiedad de la empresa. Los empleados no podrán utilizar un perfil, contraseña, acceder a archivos o extraer información de cualquier tipo de sistema a menos que hayan recibido autorización para hacerlo por parte de algún representante autorizado por la compañía. Así mismo los empleados no podrán hacer uso de perfiles de usuarios y/o contraseñas que no hayan sido autorizados para su uso.

Es responsabilidad del usuario colaborador el no divulgar la información o credenciales de acceso y salvaguardar la información que en el contengan.

### 5. Metodología:

#### Altas, Bajas y promociones de Colaboradores

**Alta de usuario.** Para dar el alta de expediente de un nuevo colaborador, el departamento de Recursos Humanos en conjunto con el departamento al que se asigna el nuevo usuario colaborador, deberá notificarlo al departamento de Sistemas por medio de una solicitud de "ALTA DE EXPEDIENTE DE USUARIO" ya sea mediante la plataforma de solicitudes internas o por correo electrónico, donde deberá incluir los datos personales del colaborador como Nombre completo de la persona a dar de alta, Departamento en el que radicará y Puesto que desempeñará, esta información la necesita el departamento de Sistemas para poder generar su expediente de equipo y sesiones con el cual podremos darle mejor seguimiento a las necesidades del colaborador. Además también se requerirán otros datos como equipo y programas requeridos y datos de plataformas requeridas como Usuarios y sesiones que usará, Esto respetando el formato otorgado por el departamento de Sistemas para poder darle una continuidad eficaz a los expedientes de usuario.

**Modificación de usuario.** Para mantener el expediente siempre actualizado, el departamento de Recursos Humanos en conjunto con los directores de los diferentes departamentos de la empresa, deberán dar aviso al departamento de Sistemas sobre cualquier cambio en el organigrama o funciones de los colaboradores para así realizar una actualización en el expediente del usuario y en caso de que sea necesario actualizar sus accesos y equipos que posé. Para esto el departamento de Recursos Humanos deberá enviar una solicitud de

PROCEDIMIENTO		
	Gestión de usuarios	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
	GV-PO-SI-03	Revisión: 1
		Página 2 de 2

“MODIFICACIÓN EN EXPEDIENTE DE USUARIO” ya sea por cambio de departamento del colaborador, cambio de funciones, cambio de accesos o cambio de equipo, el departamento de Sistemas deberá ser notificado.

**Baja de usuario.** El departamento de Recursos Humanos deberá dar aviso inmediatamente al departamento de Sistemas sobre cualquier salida de colaborador de la empresa, esto con la finalidad de prever cualquier mal uso de equipo, sesiones, bases de datos o resguardos a los que tenga acceso el colaborador, para poder informar al departamento Sistemas, se deberá enviar una solicitud de “BAJA DE EXPEDIENTE DE USUARIO” donde detalla con la mayor cantidad posible de datos del colaborador para dar de baja inmediatamente todas las sesiones y cuentas que este posea, además el departamento de Sistemas le otorgará una copia del expediente al departamento de Recursos Humanos para que se haga la debida entrega de todo el equipo propiedad de la empresa en posesión del usuario y este pueda ser entregado como es debido.

**Contraseñas de usuario.** Dentro del mismo expediente se guardarán las contraseñas que el departamento de Sistemas le otorgará al usuario, el departamento de sistemas no se hace responsable de ningún mal uso a esos datos ni podrá asignarlos a usuarios colaboradores no autorizados. Las contraseñas de cualquier plataforma son de carácter privado, por lo que cada usuario colaborador deberá cuidarla y mantenerla en el desconocimiento de sus compañeros, se podrá sancionar a cualquier usuario colaborador al que se le sorprenda compartiendo sus contraseñas. El departamento de sistemas almacenará las contraseñas siempre y cuando el usuario colaborador no las modifique, de lo contrario el departamento de Sistemas no tendrá acceso a la contraseña por lo que se optará por un restablecimiento de contraseña en caso de ser necesario.

**Licencias.** Las licencias las almacena el departamento de Sistemas y las asignan por usuario, los cuales tienen como responsabilidad mantener esta licencia de modo privado, se podrá sancionar a cualquier usuario que utilice alguna licencia de software para otros fines diferentes a los establecidos por su departamento.

**Resguardo de activo fijo.** Como parte del expediente de usuario, cada usuario colaborador al que se le asigne algún equipo informático gestionado por el departamento de Sistemas deberá firmar un formato que lo acredita como poseedor legítimo temporal de dicho activo y así mismo le hace constar que es su responsabilidad mantener dicho activo en buen estado como se le entregó.

## 6. Formatos

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Expediente de usuario	GV-PO-SI-03-F01	2 años	Departamento de sistemas
Resguardo de equipo de computo	GV-PO-SI-03-F02	2 años	Departamento de sistemas
Resguardo de equipo de trabajo	GV-PO-SI-03-F03	2 años	Departamento de sistemas

## 7. Referencias normativas

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General



PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software - Mantenimientos GV-PO-SI-04</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 1 de 2

### 1. Objetivo

Mantener el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y electrónicos gestionados por el departamento de Sistemas y dar seguimiento del ciclo de vida útil de los mismos, atendiendo a todas las problemáticas que puedan surgir durante su constante uso.

### 2. Alcance

Todos los equipos informáticos aplicables propiedad de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio.

### 3. Definiciones y abreviaturas:

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Acción que se toma para evitar que el equipo, instalación, o herramienta presenten fallas o se inhabilite bajo términos normales de uso y en general, mantenerlo trabajando adecuadamente.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Acción que se toma para solucionar alguna no conformidad o desperfecto del equipo, instalación o herramienta de cómputo, con el fin de que no se vuelva a presentar.

### 4. Responsabilidades:

Es responsabilidad únicamente del departamento de sistemas el realizar mantenimientos.

**Resguardo de información en equipo.** El departamento de sistemas no se hace responsable por la pérdida de información contenida en el equipo de cada usuario. Únicamente, el área de Sistemas puede recuperar información que haya estado almacenada en la nube de Google Drive de cada correo y esto siempre y cuando no haya pasado mucho tiempo desde su pérdida.

**Daños al equipo.** La empresa podrá exigir al empleado el pago del costo que resulte por el daño causado y/o por mal manejo que el usuario haga tanto del hardware como del software instalado en el equipo de cómputo tanto interna como externamente (en el caso de computadoras portátiles).

### 5. Metodología:

**Problemas en el equipo.** Cualquier problema, desperfecto o sugerencia sobre el equipo informático (Computadoras, impresoras, teléfonos, etc.) tales como tinta baja, mensajes, errores, advertencias, notificaciones, generadas por sistema operativo y o alguno de los diversos software que en la empresa se utilizan, deberá ser informado al departamento de sistemas, de ser posible enviar correo con captura o fotografía del detalle al correo [sistemas@grupovalcas.mx](mailto:sistemas@grupovalcas.mx) y [soporte@grupovalcas.mx](mailto:soporte@grupovalcas.mx) o en caso de rancho Tecate al correo [aux.sistemas@ranchotecate.mx](mailto:aux.sistemas@ranchotecate.mx) y [auxiliarsistemastj@ranchotecate.mx](mailto:auxiliarsistemastj@ranchotecate.mx).

**Mantenimiento preventivo.** Para asegurarse de que los equipos de cómputo tengan el mayor tiempo de vida útil en las mejores condiciones posibles, estos tendrán un mantenimiento dos veces por año. Dicho mantenimiento deberá ser registrado en el formato SER003-MANTTO, en donde se debe reflejar el nombre del equipo, el área donde se encuentra, la fecha que se hace el mantenimiento, el nombre de la persona que lo realiza y comentarios en caso de que existan, para realizar este proceso en cada equipo toma tiempo, por lo cual se requiere la mejor disposición para que el usuario permita al departamento de sistemas realizarlo. Se puede llegar a un acuerdo con el gerente o director del departamento al cual se realizará el mantenimiento para que, en tiempos de menos trabajo se realice este mismo, debe quedar evidenciado mediante correo electrónico.

**Mantenimiento correctivo.** El personal del departamento de sistemas, deberá brindar el servicio de atención de emergencia ante un desperfecto presentado en cualquier equipo de Grupo VALCAS, para este servicio se

PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software - Mantenimientos GV-PO-SI-04</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 2 de 2

requerirá realizar el llenado del formato SER003-MANTB-A. El personal de sistemas brindará el mantenimiento preventivo de acuerdo al número de actividades que se tengan y la urgencia del mantenimiento, sistemas proporcionará la fecha para realizar el mantenimiento, aunque esta fecha puede verse muy afectada por cuestiones ajenas al departamento de Sistemas.

**Plan anual de mantenimiento.** cada equipo deberá recibir un mantenimiento anual (anexo # “plan anual de mantenimiento”) y llenar un reporte de mantenimiento (artículo 9 de utilización de equipos, servicios y sesiones - equipo).

**Reporte de mantenimiento.** Después de un mantenimiento se deberá levantar un reporte sobre mantenimiento efectuado, este deberá especificar si el mantenimiento fue programado como parte del mantenimiento anual o solicitado por el usuario.

**Bitácora de mantenimientos.** Todos los mantenimientos realizados deberán estar plasmados ir en una BITÁCORA DE MANTENIMIENTOS

**Mantenimiento de impresoras (Propiedad de SMART COPIERS).** Las impresoras por concepto de renta no recibirán mantenimiento por parte del departamento de sistemas, por lo tanto, los mantenimientos quedan a cargo de SMART COPIERS. Queda estrictamente prohibido manipular e intentar dar mantenimiento a las impresoras, cuando haya desperfectos en su funcionamiento, informar al departamento de sistemas para que se ponga en contacto con SMART COPIERS quien determinará la acción a realizar.

## 6. Formatos

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Revisión y mantenimiento preventivo	GV-PO-SI-04-F07	1 año	Departamento de sistemas
Mantenimiento correctivo	GV-PO-SI-04-F08	2 años	Departamento de sistemas

## 7. Referencias normativas

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General

PROCEDIMIENTO		
	Infraestructura de RED GV-PO-SI-05	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 1 de 6

## 1. Objetivo

Documentar la estructura de la red efectiva dentro de las instalaciones de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio con la finalidad de tener la documentación indicada de todos los servicios activos entregados por el proveedor de servicios de internet (ISP).

## 2. Alcance

Todo segmento de red gestionado por el departamento de Sistemas de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio.

## 3. Definiciones

**ISP:** Internet Service Provider o Proveedor de Servicios de Internet

**VPN:** VPN son las siglas de Virtual Private Network, se utiliza para poder tener acceso a la red de GRUPO VALCAS.

**WiFi:** Red informática para transferencia de información, archivos e internet mediante protocolos inalámbricos.

## 4. Responsabilidades

Es responsabilidad del departamento de Sistemas el mantener la estabilidad de la red, tanto de la red cableada como de la red inalámbrica WiFi.

Es responsabilidad de los usuarios colaboradores el limitar el uso de las redes a un ámbito meramente profesional y laboral evitando el uso con fines de ocio.

Queda estrictamente prohibido visitar sitios de contenido adulto, material explícito, contenido violento y todo contenido que pueda dañar el dispositivo en uso, en caso de ser sorprendido, el departamento de Sistemas podrá levantar una acción correctiva para que se tomen las medidas necesarias para el cumplimiento del punto mencionado.

## 5. Metodología

**Cableado.** Está prohibido que cualquier colaborador sin importar el nivel jerárquico, corte o desconecte el cableado de la red de **Grupo VALCAS** tanto en Tijuana y Tecate, en caso de incurrir en esta acción gerencia de sistemas procederá a levantar acta correctiva y/o acta administrativa en conjunto con Recursos Humanos, si quien incurre en esta acción es Recursos Humanos, la sanción será analizada entre sistemas y administración general.

**Control wifi.** El departamento de sistemas en coordinación con los gerentes o jefes de cada área, serán los únicos encargados de autorizar y restringir los accesos a los usuarios de la Red Informática de la empresa sólo a dispositivos que pertenezcan a Grupo VALCAS.

### Redes Wifi

	<b>GpoValcas</b> – Oficinas general en administrativo Torela	<b>Nogada</b> – Red de oficina de cocina en Rancho Tecate
	<b>R00f-G@rden/D</b> – Red para uso únicamente de oficina de licenciados Valdes	<b>RT-Bunker</b> – Red del bunker en Rancho Tecate

	<b>RanchoTecate_TPE</b> – Red para visitantes de rancho Tecate hotel y restaurant	<b>Inspección</b> – Red de oficina de contratos en bunker Rancho Tecate
	<b>Sala Abeto</b> – Red de oficina de eventos y recepción Rancho Tecate	<b>Tinto</b> – Red de oficinas de vinícola en Rancho Tecate
	<b>Creativo</b> – Red de oficina marketing en Rancho Tecate	
<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>Infraestructura de RED GV-PO-SI-05</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 2 de 6

**VPN.** la utilización de esta herramienta es exclusiva para los usuarios que laboran desde otra red, para llevar a cabo este proceso es necesario que el gerente o director del departamento llene el formato SER003-SOL-A y seleccione “VPN”, para utilizarlo es necesario descargar “Forticlient”.

La creación de usuarios de VPN es de la siguiente manera, primera letra del nombre en mayúscula y apellido con minúscula, ejemplo

Lbernes

La entrega por parte de sistemas será vía correo electrónico.

#### Internet y telefonía grupo VALCAS Tijuana

Internet principal oficinas RG Grupo VALCAS		
Descripción: <b>Totalplay empresarial</b>		No. Cuenta: <b>200194544 Internet</b> <b>200187395 telefonía</b>
RAZÓN SOCIAL: <b>INMOBILIARIA RANCHO TECATE, S DE R.L. DE C.V.</b> RESPONSABLE: <b>Luis Castañeda</b>		
DIRECCIÓN: <b>Manuel Doblado No 2721 1101-11 Calette TIJUANA BAJA CALIFORNIA TIJUANA C.P. 22044</b>		
VELOCIDAD: <b>200/200</b>	IP: <b>187.190.65.228</b> (Modo bridge)	MÁSCARA: <b>255.255.255.192</b>
GATEWAY: <b>187.191.62.65</b>	DNS1: <b>187.190.119.2</b>	DNS2: <b>187.190.241.2</b>

#### Internet piso 10 grupo VALCAS

Internet principal oficinas RG Grupo VALCAS		
Descripción: <b>Totalplay empresarial</b>		No. Cuenta: <b>0200542623</b>
RAZÓN SOCIAL: <b>EL ENCANTO RESORT CLUB S DE RL DE CV.</b> RESPONSABLE: <b>Luis Castañeda</b>		
DIRECCIÓN: <b>Manuel Doblado No 2721 1101-11 Calette TIJUANA BAJA CALIFORNIA TIJUANA C.P. 22044</b>		
VELOCIDAD: <b>200/200</b>	IP: <b>187.190.65.226</b>	MÁSCARA: <b>255.255.255.192</b>

<i>GATEWAY:</i> <b>187.190.65.193</b>	<i>DNS1:</i> <b>187.190.244.2</b>	<i>DNS2:</i> <b>187.190.241.2</b>
--	--------------------------------------	--------------------------------------

## Respaldo

Respaldo Grupo VALCAS oficinas Tijuana Simétrico 50 Mbps MICROONDAS PMP TE		
Descripción: <b>Totalplay empresarial</b>		No. Cuenta: <b>200141594</b>
RAZÓN SOCIAL: INMOBILIARIA RANCHO TECATE S DE R.L. DE C.V. RESPONSABLE: <i>Luis Castañeda</i>		
DIRECCIÓN: Manuel Doblado No 2721 1101-11 Calette TIJUANA BAJA CALIFORNIA TIJUANA C.P. 22044		
VELOCIDAD: <b>50/50</b>	IP: <b>187.190.89.171</b> Fija	MÁSCARA: <b>255.255.255.240</b>
GATEWAY: <b>187.190.89.161</b>	DNS1: <b>187.190.244.2</b>	DNS2: <b>187.190.241.2</b>

# INTERNET Y TELEFONÍA SHOWROOM

INTERNET Y TELEFONÍA GRUPO VALCAS (SHOWROOM)			
DESCRIPCIÓN: Telnor empresarial		NO. CUENTA: 664 207 71 70 y 664 977 94 36	
RAZÓN SOCIAL: RGR Global Business RESPONSABLE: Luis Castañeda		DIRECCION: Manuel Doblado #2721 Col. Calete Tijuana Baja California	
VELOCIDAD: 300/300	IP:	MASCARA:	GATEWAY:
NO. SERIE:	IP ACCESO: 192.168.1.254 PASS: Admin123.#	DEFAULT SSID: INFINITUM5016 PASS: SSmqQ7qnnu	SSID: Demo_05 (oculto) PASS: GV-Sh0wroom.##

INTERNET Y TELEFONÍA GRUPO VALCAS (SHOWROOM)			
DESCRIPCIÓN: Telnor empresarial		NO. CUENTA: 664 978 96 15	
RAZÓN SOCIAL: RGR Global Business RESPONSABLE: Luis Castañeda		DIRECCION: Manuel Doblado #2721 Col. Calete Tijuana Baja California	
VELOCIDAD: 30/30	IP: 187.250.42.27	MASCARA:	GATEWAY:
NO. SERIE: SCOM1331348F	IP ACCESO: 192.168.1.254 PASS: Admin123.#	DEFAULT SSID: INFINITUM348F_2.4 y 5 PASS: NfSTYQ9st9	SSID: Demo_04 (oculto) PASS: GV-Sh0wroom.##

INTERNET Y TELEFONÍA GRUPO VALCAS (SHOWROOM)			
DESCRIPCIÓN: Telnor empresarial		NO. CUENTA: 664 978 97 61	
RAZÓN SOCIAL: RGR Global Business RESPONSABLE: Luis Castañeda		DIRECCION: Manuel Doblado #2721 Col. Calete Tijuana Baja California	
VELOCIDAD: 10/10	IP: 187.250.14.4	MASCARA:	GATEWAY:
NO. SERIE: SCOM208E4DE5	IP ACCESO: 192.168.1.254 PASS: Admin123.#	DEFAULT SSID: INFINITUM4D5_2.4 y 5 PASS: ZaNM4bUkqx	SSID: Demo_03 (oculto) PASS: GV-Sh0wroom.##

INTERNET Y TELEFONÍA GRUPO VALCAS (SHOWROOM)			
DESCRIPCIÓN: Telnor empresarial		NO. CUENTA: 664 978 94 84	
RAZÓN SOCIAL: RGR Global Business RESPONSABLE: Luis Castañeda		DIRECCION: Manuel Doblado #2721 Col. Calete Tijuana Baja California	
VELOCIDAD: 30/30	IP: 187.250.254.15	MASCARA:	GATEWAY:
NO. SERIE: SCOM207A1FF6	IP ACCESO: 192.168.1.254 PASS: Admin123.#	DEFAULT SSID: INFINITUM6FF6_2.4 y 5 PASS: 6ZxCKfTT26	SSID: Demo_02 (oculto) PASS: GV-Sh0wroom.##

INTERNET Y TELEFONÍA GRUPO VALCAS (SHOWROOM)			
DESCRIPCIÓN: Telnor empresarial		NO. CUENTA: 664 207 71 70	
RAZÓN SOCIAL: RGR Global Business RESPONSABLE: Luis Castañeda		DIRECCION: Manuel Doblado #2721 Col. Calete Tijuana Baja California	
VELOCIDAD: 300/300	IP: 187.250.10.129	MASCARA:	GATEWAY:
NO. SERIE: SCOM207B08C0E	IP ACCESO: 192.168.1.254 PASS: Admin123.#	DEFAULT SSID: INFINITUM08CE_2.4 y 5 PASS: 7Ts4Sgrpfa	SSID: Demo_01 (oculto) PASS: GV-Sh0wroom.##



<b>Internet Rancho Tecate oficinas Tecate</b>		
Descripción: <b>Totalplay empresarial</b>		No. Cuenta: <b>200183919</b>
RAZÓN SOCIAL: EL ENCANTO RESORT CLUB S DE RL DE CV. RESPONSABLE: <i>Luis Castañeda</i>		
DIRECCIÓN: RANCHO TECATE RESORT KM No 10 TANAMA TECATE BAJA CALIFORNIA TECATE CP. 21530		
VELOCIDAD: <b>100/100 Dedicado</b>	IP: <b>187.251.100.130</b>	MÁSCARA: <b>255.255.255.192</b>
GATEWAY: <b>187.190.65.193</b>	DNS1: <b>187.190.244.2</b>	DNS2: <b>187.190.241.2</b>

<b>Internet hotel Rancho Tecate Simétrico 300/300 con 2 IP's fijas y telefonía hotel Rancho Tecate Troncal SIP Paquete 10x30 TE</b>		
Descripción: <b>Totalplay empresarial</b>		No. Cuenta: <b>200363076</b> Internet <b>200363077</b> telefonía
RAZÓN SOCIAL: EL ENCANTO RESORT CLUB S DE RL DE CV. RESPONSABLE: <i>Luis Castañeda</i>		
DIRECCIÓN: CARRETERA LIBRE TECATE ENSENADA NO KM 10 SN SN TANAMA TECATE BAJA CALIFORNIA TECATE C.P. 21530		
VELOCIDAD: <b>300/300</b>	IP: <b>187.251.100.130</b>	MÁSCARA: <b>255.255.255.192</b>
GATEWAY: <b>187.190.65.193</b>	DNS1: <b>187.190.244.2</b>	DNS2: <b>187.190.241.2</b>

## 6. Formatos

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Proveedores de servicios	GV-PO-SI-05-F01	3 año	Departamento de sistemas
Mapeo de RED	GV-PO-SI-05-F03	2 años	Departamento de sistemas

## 7. Referencias normativas

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General



PROCEDIMIENTO		
	<b>Manejo y gestión de equipos, plataformas y software – Correo Empresarial GV-PO-SI-04</b>	Fecha de emisión: 29 de junio del 2022
		Fecha de revisión: XX de junio 2022
		Revisión: 1
		Página 1 de 2

### 1. Objetivo

Gestionar de la manera más eficiente y cautelosa los accesos a los correos electrónicos respetando las políticas de uso establecidas por el departamento de sistemas.

### 2. Alcance

Todo usuario colaborador con acceso a una cuenta de correo propiedad de Grupo VALCAS y sus diferentes unidades de negocio

### 3. Glosario

SUS

### 4. Responsabilidades

**Responsabilidad del correo.** El departamento de sistemas no se hace responsable del uso indebido e incorrecto de correos así mismo no se responsabiliza de la distribución de contraseñas, una vez entregada la dirección de correo y contraseña, este pasará a total responsabilidad del usuario.

**Uso privado de Google Drive.** El uso del Google drive es único e intransferible, el compartir el correo o drive caerá bajo responsabilidad del portador, así mismo los archivos compartidos. Es muy importante verificar los archivos antes de compartirlos a la persona equivocada.

### 5. Metodología

Los correos electrónicos deberán ser escritos de manera cortés, profesional y de manera objetiva, siempre relacionados con actividades laborales. Todos los correos son propiedad de la empresa y nunca podrán ser considerados propiedad privada de ningún empleado. El correo interno no deberá ser utilizado para enviar mensajes de tipo ofensivo u obsceno; tampoco debe ser utilizado para enviar información confidencial a personas ajenas a la empresa. De igual forma, evitar enviar y recibir información de tipo personal en el correo electrónico proporcionado por la empresa. Grupo VALCAS cuenta con diferentes dominios para manejo de cuentas de correo:

**@grupovalcas.mx:** Este dominio será utilizado para personal que labore en oficinas administrativas en Tijuana.

**@ranchotecate.mx:** Este dominio será utilizado como el principal para el personal que labore en Hotel, sea en Rancho Tecate o bien como administrativo de la misma.

**@cobroplan.mx,** Este dominio será utilizado por personal que pertenezca al área de cobranza o finanzas que labora ya sea en oficinas de Tijuana o Tecate.

**@encinodepiedra.mx**

**@residencialrt.mx**

**@vivelo.mx**

Está prohibido asignar números de teléfonos personales a los correos como modo de recuperación, en caso de hacerlo Gerencia de sistemas procederá a levantar una acción correctiva.

Para solicitar la creación de un nuevo correo para el usuario, recursos humanos debe de llenar el formato de servicio (SER006) con la información necesaria, y entregarlo al área de Sistemas, con las firmas de autorización, esta solicitud debe entregarse una semana antes de que el colaborador inicie sus labores en la empresa.

Los correos se crearán con la posición del colaborador en departamento asignado de la siguiente forma, nombredepartamento@dominio.mx, solamente los gerentes o directores de departamento pueden tener correos personalizados, es decir, la primera letra de su nombre, apellido y dominio, ejemplo ugayott@grupovalcas.mx

El departamento de sistemas no se hace responsable del uso indebido e incorrecto de correos así mismo no se responsabiliza de la distribución de contraseñas, una vez entregada la dirección de correo y contraseña, este pasará a total responsabilidad del usuario.

Baja de cuenta de correo

Baja temporal de cuenta de correo. El departamento de Recursos Humanos (RRHH) deberá informar al departamento de sistemas, tanto por correo y mediante formato SER006, la baja de personal, ya sea por despido o renuncia para la baja de correos de la empresa, a lo que el departamento de sistemas deberá dar seguimiento a la desactivación, respaldo y baja del correo, este formato deberá entregarse dos días antes de que el colaborador abandone la empresa, en dado caso que recursos humanos no proporcione esta información en tiempo y forma, Gerencia de Sistemas y Administración General revisarán el tema para colocar una acción correctiva y/o amonestación de acuerdo a la gravedad de la situación.

Baja definitiva de cuenta de correo. Tras la petición de desactivación de correo por parte de recursos humanos, antes de dar baja definitiva, se deberá efectuar un respaldo de toda la información involucrada.

El departamento de sistemas no atenderá correos de baja de cuentas de correo que no cumplan con las especificaciones solicitadas

GV-PO-SI-03-F03 Reposición de cuenta de correo

NOTA: Queda prohibido compartir usuarios y/o contraseñas entre el personal, en caso de ser sorprendidos realizando esta actividad la gerencia de sistemas puede levantar una acción correctiva hacia el personal.

Queda prohibido el intercambio de contraseñas y/o correos entre los colaboradores, en caso de hacerlo Gerencia de sistemas procederá a levantar una acción correctiva.

6. Formatos

Nombre del registro	Código	Tiempo	Ubicación
Expediente de usuario	GV-PO-SI-03-F01	3 año	Departamento de sistemas
Inventario de plataformas	GV-PO-SI-04-F04	2 años	Departamento de sistemas

7. Referencias normativas

Elaboró	Revisó	Autorizó
Lic. Luis Castañeda Coordinador de Sistemas	Lic. Lourdes Trujillo Administradora General	Lic. Rodolfo Valdés Director General