

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 1 de 19

CONTENIDO

*Tema	Página
1. – Objetivo.....	2
2. – Alcance.....	2
3. – Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5. – Marco Jurídico.....	3
6. – Lineamientos.....	4
7. – Diagrama de Flujo.....	5
8. – Descripción del Procedimiento.....	6
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	8
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	18
11. – Control Interno Institucional.....	18
12. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	19
13. – Anexos.....	19

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

☒	Calidad
☐	Salud y Seguridad en el Trabajo
☐	Ambiental
☒	Soporte Administrativo

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

(F-IN-04-01) Solicitud de Acceso a los Recursos de TIC. Rev. 0

(F-IN-04-02) Responsiva de Bienes Informáticos. Rev. 0

(F-IN-04-03) Responsiva de Uso de Correo Electrónico Institucional. Rev. 0

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
22/09/2025	Dirección General	Coordinación de Informática	Lic. Jorge Omar Sánchez Enríquez Encargado del Despacho de los Asuntos de la Coordinación de Informática	Lic. Jorge Omar Sánchez Enríquez Encargado del Despacho de los Asuntos de la Coordinación de Informática	Lcda. Aidee Rodríguez Ortega Directora General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 2 de 19

1.- OBJETIVO

Atender las Solicitudes de servicio de TIC, así como mantener la administración y gestión de las acciones realizadas para su atención y/o solución.

2.- ALCANCE

Aplica al personal de la UTIC que interviene en la atención a servicios de TIC y a todo el personal de IEPSA que utiliza dichos servicios.

3.- REFERENCIAS

Norma NMX CC 9001 IMNC 2015 – Requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)
Norma ISO / IEC 19510:2013 – Modelado de Procesos de Negocio

4.- DEFINICIONES

Activo de información: la información, los datos y los recursos que la contienen procesan y transmiten que por su importancia y el valor que representa para una institución, deben ser protegidos.

Acuerdo de confidencialidad: el instrumento que se celebra entre partes para restringir el uso o divulgación pública o hacia terceros de la información o conocimiento que se trate con motivo de la relación existente.

Controles de seguridad de la información: las medidas establecidas para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información institucionales contra las amenazas latentes o existentes y, que coadyuvan en la gestión de riesgos inherentes a su uso.

Controles mínimos de seguridad en información: los controles de seguridad de la información mínimos, indispensables y obligatorios establecidos por la ATDT para la protección de los activos de información.

Datos personales: cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona que es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Formato: documento requerido para el desarrollo de un procedimiento, identifican actividades de control tales como autorizaciones, especificaciones, análisis, seguimiento, control de cambios, verificaciones, pruebas, etc.

Incidente: interrupción no planificada o reducción en la calidad de un servicio de TIC. También incluye fallas en componentes que aún no han afectado el servicio.

Ejemplos:

- Un sistema que no responde.
- Problemas para acceder al correo electrónico.
- Error al imprimir en impresora.

Lineamientos: límites que establece la normatividad aplicable o aquellos que el Titular de la Unidad Administrativa TIC considera necesarios para la operación del procedimiento.

Registro: documento que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas o resultados obtenidos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 3 de 19

Solicitud de servicios TIC: petición electrónica formal de un usuario para solicitar un servicio de TIC.

Ejemplos:

- Asignación de equipo de cómputo a un nuevo usuario.
- Acceso a un sistema.
- Instalación de una aplicación.
- Configuración de una nueva cuenta de correo.
- Asistencia para eliminar atasco de papel en la impresora.
- Obtener reporte de ordenes de trabajo.

Soporte técnico: actividades realizadas por el personal de TIC en la atención de una solicitud de servicio.

Ticket: identificador asignado a la solicitud de servicio.

Usuario(a): persona que requiere atención de un incidente o servicio de TIC.

Escalamiento: se refiere al proceso mediante el cual una solicitud, incidente o requerimiento que no puede ser resuelto en el nivel operativo inicial es derivado a un nivel superior de atención, ya sea con personal técnico especializado o directamente con el proveedor del servicio o sistema involucrado.

SLA (Service Level Agreement): es un acuerdo formal entre un proveedor de servicios (interno o externo) y un cliente (usuario o área solicitante), que establece los niveles mínimos de calidad, disponibilidad, tiempos de respuesta y resolución que deben cumplirse en la prestación de un servicio informático.

Siglas y acrónimos

ATDT: Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.

Ti: Tecnologías de la información.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.

UTIC: Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones o área responsable de las TIC.

5.- MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley General de Archivos
- Ley Federal de Entidades Paraestatales
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Reglamento de la Ley General de Archivos
- 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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021.
- Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
- Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 4 de 19

- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad M-SC-01
- Manual de Procedimientos para la Elaboración y Control de Documentos y Registros P-SC-01
- Anexo "Qué debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"
- Reglamento Interior de Trabajo de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

6. - LINEAMIENTOS

LINEAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE MATERIALES Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

1. El usuario del equipo de cómputo deberá reportar oportunamente a la Coordinación de Informática sobre las fallas detectadas.
2. La responsabilidad del usuario de equipo de cómputo será únicamente de reporte a la Coordinación de Informática y en ningún caso deberá negociar la reparación de su equipo de cómputo.
3. Al reportar la falla, el usuario de equipo de cómputo deberá explicar las condiciones en que ocurrieron las fallas con el propósito de hacer un diagnóstico de los hechos.
4. Únicamente se mandarán equipos a reparación con el prestador de servicio contratado por la entidad en el periodo de vigencia del contrato pactado.
5. La Coordinación de Informática deberá vigilar que el Prestador de Servicio cumpla con las condiciones plasmadas en el contrato anual de mantenimiento.
6. Las bitácoras de Servicio de Mantenimiento de los equipos de cómputo y sus componentes, deberán estar respaldadas con las firmas de conformidad de los usuarios responsables de su operación, una vez hayan concluido los servicios de mantenimiento realizados por parte del Prestador de Servicios contratado por la entidad, a fin de contar con la evidencia del servicio efectuado.
7. Los usuarios de las diversas áreas, en ningún caso podrán realizar reparaciones del equipo de cómputo asignado.
8. La Coordinación de Informática será la encargada de controlar e instalar los consumibles de las impresoras y mantenerlas en operación.
9. El usuario no deberá ingerir alimentos ni bebidas cerca del equipo de cómputo para evitar accidentes con el mismo.
10. La Coordinación de Informática acordará con los usuarios, la periodicidad en que se efectuarán sus respaldos de información local, de equipos de cómputo.
11. La Coordinación de Informática acordará con los usuarios, la reinstalación de respaldos de información en caso de ser necesario en su equipo de cómputo.
12. Queda estrictamente prohibido a todo el personal, la instalación y el uso de programas y herramientas informáticas que no cuenten con la licencia correspondiente.

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, ***se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"***, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

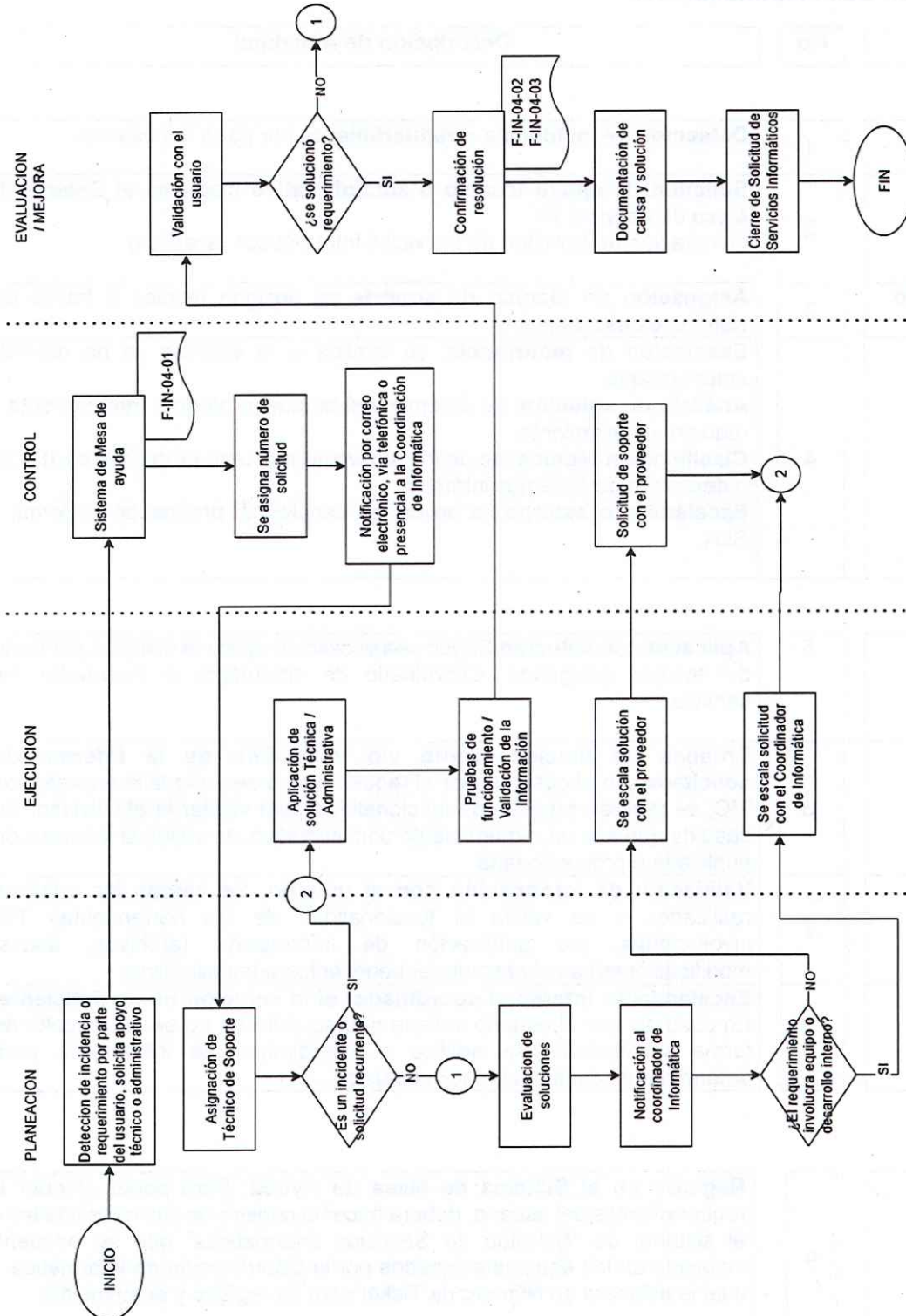


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 5 de 19

7. - DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 6 de 19

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No	Descripción de Actividad
PLANEACIÓN		
Usuario	1	Detección de incidencia o requerimiento por parte del usuario.
Usuario	2	Solicitud de apoyo técnico o administrativo mediante el Sistema de Mesa de Servicio TIC. Generación de Solicitud de Servicios Informáticos (si aplica)
Coordinación de Informática	3	Asignación de técnico de soporte se designa técnico a través del sistema de escalamiento.
Técnico / Coordinador	4	Evaluación de recurrencia: se verifica si la solicitud ya ha ocurrido anteriormente. Análisis de solución: se determina si se puede atender internamente o requiere escalamiento. Clasificación técnica: se define si involucra equipo propiedad de IEPSA o desarrollo de sistemas internos. Escalamiento externo: si aplica, se canaliza al proveedor conforme a SLA.
EJECUCIÓN		
Técnico / Coordinador	5	Aplicación de solución Según sea el caso se aplica la solución por parte del técnico designado, Coordinador de informática o Proveedor del servicio.
Técnico / Coordinador	6	Pruebas de funcionamiento y/o Validación de la Información solicitada. En el caso de que el requerimiento sea una falla en sistemas TIC, se realizan pruebas de funcionalidad para validar la efectividad. En caso de que sea un requerimiento administrativo, se valida la información publicada o proporcionada.
Técnico	7	Validación de información con el usuario. Se validan los cambios realizados y se valida la funcionalidad de las herramientas TIC involucradas, y/o publicación de información (archivos, textos, modificaciones) en el caso de requerimientos administrativos.
Técnico	8	Escalamiento interno al coordinador si la solución no es suficiente. En caso de que el usuario indique que su solicitud no se ha resuelto de forma satisfactoria, se notifica al coordinador de informática para determinar en conjunto la mejor solución.
CONTROL		
Usuario	9	Registro en el Sistema de Mesa de Ayuda. Para poder atender los requerimientos del usuario, deberá hacer el registro de sus necesidades en el sistema de "Solicitud de Servicios Informáticos" que se encuentra instalado en los equipos asignados por la Coordinación de informática. El cual le asignara un Número de Ticket para su registro y seguimiento

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 7 de 19

Actor	No	Descripción de Actividad
Coordinación de informática	10	Notificación a la Coordinación de Informática por medios formales. Al finalizar el registro del o los requerimientos del usuario, el sistema notificará de forma automática vía correo electrónico con la información y documentos anexados por el usuario, al área de Coordinación de Informática para su seguimiento técnico continuo.

EVALUACIÓN Y MEJORA

Usuario	11	Validación con el usuario sobre la solución aplicada. Se le notifica al usuario de que se han realizado las acciones pertinentes para atender su requerimiento. El cual debe confirmar por vía telefónica, presencial, correo o desde el mismo sistema, si se atendió su solicitud de forma satisfactoria.
Técnico	12	Confirmación de resolución mediante formatos FI-IN-04-02 y FI-IN-04-03. El usuario está obligado a firmar de conformidad los formatos de respuesta correspondiente según sea el caso: ➤ Solicitar equipo de TIC físico, deberá llenar los campos y firmar la "Responsiva de Bienes Informáticos" (FI-IN-04-02). ➤ Solicitar asignación de correo electrónico institucional, deberá llenar y firmar su respectiva responsiva (FI-IN-04-03) En caso de que el requerimiento no sea aplicable para los casos anteriores el usuario deberá dar respuesta de conformidad a través de los medios oficiales como son: sistema de solicitud de servicios informáticos, correo electrónico, presencial o verbal.
Técnico	13	Documentación de causa y solución para trazabilidad y mejora. Se documenta causa y solución en el sistema.
Técnico	14	Cierre de la solicitud en el sistema institucional.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 8 de 19

9.- INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS

“Solicitud de Acceso los Recursos de TIC” F-IN-04-01 Rev. 0



SOLICITUD DE ACCESO A LOS RECURSOS DE TIC

F-IN-04-01 Rev.0

Fecha de solicitud: Escriba o seleccione una fecha.

TICKET: # de ticket

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA SOLICITAR EL ACCESO

3 Nombre: Escriba el nombre completo de quién solicita el acceso.
Puesto: Escriba el puesto del solicitante.
4 Motivo de la solicitud: Seleccione el motivo de la solicitud.

DATOS DEL USUARIO A QUIEN SE CONCEDE EL ACCESO

5 Nombre: Escriba el nombre completo del usuario.
6 Puesto: Escriba el puesto del usuario.
7 Área: Seleccione la unidad administrativa del usuario.
8 Contratación: Seleccione el tipo de contratación del usuario.
Periodo del acceso: Seleccione la fecha de inicio del acceso. Seleccione la fecha en la que termina el acceso.
Fecha de inicio *Fecha de finalización*

RECURSOS DE TIC A PROPORCIONAR

9 ☐ Computadora ☐ Teléfono ☐ Sistemas informáticos
☐ Multifuncional ☐ Escáner ☐ Carpetas compartidas
☐ Impresora Internet: Seleccione el nivel de acceso a internet. ☐ Correo electrónico

TELÉFONO

10 Tipo de terminal Seleccione una opción: ☐ Puede recibir llamadas ☐ Puede hacer llamadas

SISTEMAS INFORMÁTICOS

11 ☐ Activo fijo ☐ Almacén de materia prima ☐ Compras
☐ Contabilidad ☐ Contra recibos ☐ Control CTP
☐ Control de la producción ☐ Control de maquila ☐ Control sistemas y usuarios
☐ Control presupuestal ☐ Control vehicular ☐ Costos de producción
☐ Cotizaciones ☐ Cuentas por cobrar ☐ Necesidades de capacitación
☐ Evaluación del desempeño ☐ Facturación ☐ Flujo de efectivo
☐ Gestión documental ☐ Mesa de servicios generales ☐ Nómina
☐ Programación de la producción ☐ Programación y control producción ☐ Remisiones - Facturas
☐ Reporte de producción ☐ Solicitudes de servicios TIC

INTERNET (ACCESO PERSONALIZADO)

12

URL	Justificación
Escriba la Dirección URL del sitio web al que se solicita acceso.	Describa el servicio que ofrece la página y cómo contribuye al desempeño de sus funciones.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 9 de 19

“Solicitud de Acceso los Recursos de TIC” F-IN-04-01 Rev. 0



SOLICITUD DE ACCESO A LOS RECURSOS DE TIC

F-IN-04-01 Rev.0

13

CARPETAS COMPARTIDAS

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| ☐ Adquisiciones | ☐ Almacén | ☐ Calidad |
| ☐ Clientes-Preprensa | ☐ Cobranza | ☐ Comercial |
| ☐ Común | ☐ Contabilidad | ☐ Contratos |
| ☐ Cotizaciones | ☐ Cotiza-Factura | ☐ GOAF |
| ☐ Información | ☐ Informática | ☐ Jurídico |
| ☐ Líneas de apoyo | ☐ Mantenimiento | ☐ OIC |
| ☐ Organización documental | ☐ Procedimientos | ☐ Producción |
| ☐ Remisiones | ☐ Reporte | ☐ RH |
| ☐ RH-GOAF | ☐ Transparencia | |

14

FIRMAS

Solicitante	Informática

15

DATOS DE QUIÉN ATIENDE LA SOLICITUD (LLENADO POR LA UTIC)

NOMBRE:

FECHA DE ATENCIÓN:

16

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

EXTENSIÓN ASIGNADA:

NOTAS:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC	P-IN-04 Página 10 de 19
--	-----------------------------------

“Solicitud de Acceso los Recursos de TIC”
F-IN-04-01 Rev. 0

Instructivo de llenado de formato

Solicitud de Acceso a los Recursos de TIC. F-IN-04-01. Rev. 0

El formato deberá llenarse en computadora, imprimirse y firmarse de forma autógrafa por el titular del área solicitante.

El formato deberá llenarse en los siguientes casos: solicitud de alta de usuarios o actualización de accesos a los recursos de TIC asignados al personal.

Objetivo:	Contar con un documento que permita tener el control de los recursos de TIC solicitados y asignados.
Responsable de la elaboración	Coordinador de Informática.
Frecuencia	Cada vez que se registre el alta de usuarios o actualización de accesos a los recursos de TIC asignados al personal.
Responsable de la revisión	Coordinador de Informática.

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha de solicitud	Anotar o seleccionar la fecha del menú desplegable de cuando se hace la solicitud.
2	Ticket	Escribir el número de ticket asignado por la Coordinación de Informática que se generó en el sistema de servicios informáticos.
3	Nombre y puesto	Anotar nombre y puesto de la persona que solicita el acceso a los recursos de TIC.
4	Motivo de la solicitud	Seleccionar del menú desplegable el motivo de la solicitud (alta de usuario o actualización de accesos).
5	Nombre y puesto	Anotar el nombre completo y puesto del usuario a quien se concede el acceso.
6	Área	Seleccionar del menú desplegable el área de la persona a quien se concede el acceso.
7	Contratación	Seleccionar del menú desplegable el tipo de contratación del usuario al que se le otorgará el acceso (indefinido, determinado o convenio de colaboración).
8	Periodo de acceso	Seleccione el periodo de tiempo que el usuario usara los recursos de TIC.
9	Recursos de TIC a proporcionar	Seleccionar los recursos de TIC que se requieren. En el caso de solicitar teléfono, en el punto 10 tendrá que escoger el tipo de terminal (básico o semi-ejecutivo) y si puede solo recibir llamadas o solo hacer llamadas al exterior. Para solicitar sistemas informáticos en el punto 11 elegir que sistemas son requeridos para instalar en la PC del usuario. Cuando seleccione Internet y el nivel de acceso sea Personalizado en el punto 12 escribir las URL solicitadas y la justificación para acceder a ellas. Para solicitar carpetas compartidas en el punto 13 seleccionar las carpetas que utilizara el usuario.
10	Teléfono	Seleccionar de la lista desplegable el tipo de terminal entre básico y semi-ejecutivo y si puede solo recibir o solo hacer llamadas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 11 de 19

**“Solicitud de Acceso los Recursos de TIC”
F-IN-04-01 Rev. 0**

No.	Elemento	Descripción
11	Sistemas informáticos	Seleccionar los sistemas informáticos que utilizara el usuario.
12	Internet (Acceso Personalizado)	Escribir la dirección URL del sitio web al que se solicita acceso y la justificación para solicitar el acceso.
13	Carpetas compartidas	Seleccionar las carpetas compartidas que utilizara el usuario.
14	Firmas	Recabar firmas de solicitante y del área de Informática.
15	Datos de quien atiende la solicitud	Llenar con los datos del personal de la UTIC que atiende la solicitud.
16	Información complementaria	Anotar la extensión asignada al usuario o alguna nota en caso de ser necesario.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 12 de 19

“Responsiva de Bienes Informáticos” F-IN-04-02 Rev. 0



RESPONSIVA DE BIENES INFORMATICOS

F-IN-04-02 Rev. 0

1

2

Fecha de solicitud: Escriba o seleccione una fecha.

TICKET: # de ticket

3

DATOS DEL USUARIO

Nombre: Escriba el nombre completo de quién solicita el acceso.
Área: Seleccione la unidad administrativa del usuario.

4

DATOS DEL EQUIPO

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Inventario
Selección el tipo de equipo	Escriba la marca.	Escriba el modelo del equipo.	Escriba el número de serie.	Escriba el número de inventario.

5

NOTAS

Sin comentarios.

6

ENTREGA DE LOS ACTIVOS DE TIC

Usuario	Observaciones	Informática
Firma		Firma

7

DEVOLUCIÓN DE LOS ACTIVOS DE TIC

Usuario / Jefe inmediato	Observaciones	Informática
Firma, nombre y fecha		Firma y nombre

8

DATOS DE QUIÉN ATIENDE LA SOLICITUD (LLENADO POR LA UTIC)

NOMBRE: Escriba el nombre de la persona que atiende el ticket. **FECHA DE ATENCIÓN:** Escriba o seleccione una fecha.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 13 de 19

“Responsiva de Bienes Informáticos” F-IN-04-02 Rev. 0



RESPONSIVA DE BIENES INFORMATICOS

F-IN-04-02 Rev. 0

POLÍTICAS DE USO DE LOS RECURSOS DE TIC

1. **Responsabilidad por el equipo asignado:** El usuario se compromete a conservar el equipo en buen estado y a devolverlo cuando sea requerido.
2. **Uso exclusivo para actividades laborales:** El equipo informático asignado deberá utilizarse únicamente para tareas relacionadas con las funciones laborales del usuario.
3. **Prohibición de modificación de hardware y software:** No se permite alterar, instalar o desinstalar el hardware o software sin previa autorización de la Coordinación de Informática.
4. **Restricción de acceso a sitios y plataformas no institucionales:** Está prohibido el acceso a redes sociales, plataformas de entretenimiento, servicios de mensajería personal y cualquier otro uso ajeno al laboral.
5. **Protección contra daños físicos:** No deberán colocarse alimentos, bebidas u objetos cerca del equipo que puedan dañarlo; está prohibido rayarlo, pegarle etiquetas, calcomanías u objetos; en caso de daño por uso indebido, deterioro intencional o descuido, asumirá la responsabilidad correspondiente.
6. **Reporte de fallas y mantenimiento:** Cualquier incidencia, daño o necesidad de mantenimiento del equipo deberá ser reportada a través del Sistema de Solicitudes de Servicios Informáticos.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. **Confidencialidad de la información:** el usuario se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información institucional a la que tenga acceso, evitando su divulgación sin autorización.
2. **Almacenamiento y tratamiento seguro de los archivos:** los archivos deben *guardarse en las carpetas designadas* en el equipo entregado (documentos, descargas e imágenes) *o en las carpetas de red* correspondientes; aquellos archivos que, por su valor, necesiten respaldo deberán almacenarse exclusivamente en las carpetas de red; para garantizar una mejor gestión de los datos, el nombre de las carpetas y archivos debe mantenerse lo más breve posible, con una longitud combinada máxima de 200 caracteres. La Coordinación de Informática no se hace responsable por la pérdida de datos ocasionada por el uso de nombres que excedan dicho límite, ya sea durante el uso normal del equipo, transferencia de datos a otra carpeta, disco o equipo, o en procesos de mantenimiento o restauración de información; el empleo de dispositivos de almacenamiento externos o personales está sujeto a una autorización expresa, con la debida justificación.
3. **Prohibición de extracción de información:** está prohibido copiar, transferir o eliminar información con fines no autorizados.
4. **Acceso restringido:** el usuario debe utilizar únicamente las credenciales asignadas y no compartir contraseñas ni accesos con terceros.
5. **Navegación segura de internet:** no se debe acceder a sitios web no autorizados que puedan comprometer la seguridad de la información o facilitar ataques informáticos.
6. **Reporte de incidentes de seguridad:** cualquier incidente relacionado con el acceso no autorizado, pérdida o vulneración de datos deberá reportarse de inmediato a la Coordinación de Informática.
7. **Consecuencias por incumplimiento:** el incumplimiento de las políticas establecidas podrá derivar en las siguientes medidas, según la gravedad de la falta:
 - **Restricciones de acceso:** bloqueo temporal o definitivo de la cuenta de correo institucional.
 - **Sanciones administrativas:** advertencias o acciones disciplinarias, conforme a la normativa aplicable.
 - **Responsabilidad legal:** procedimientos conforme al marco normativo vigente, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa: Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley General de Archivos, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN

Declaro haber leído y comprendido las políticas establecidas en este documento, comprometiéndome a cumplir con estas y con las normativas aplicables.

FIRMA DEL USUARIO

9

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC
P-IN-04

Página 14 de 19

**“Responsiva de Bienes Informáticos”
 F-IN-04-02 Rev. 0**
Instructivo de llenado

Responsiva de Bienes Informáticos. F-IN-04-02. Rev. 0

El formato deberá llenarse en computadora, imprimirse y firmarse de forma autógrafa por el titular del área solicitante.

El formato deberá llenarse en los siguientes casos: cada vez que se asignan recursos de TIC.

Objetivo:	Contar con un documento que permita tener el control de los recursos de TIC solicitados, asignados y devueltos.
Responsable de la elaboración	Coordinador de Informática.
Frecuencia	Cada vez que se asignan recursos de TIC a un usuario.
Responsable de la revisión	Coordinador de Informática.

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha de solicitud	Anotar o seleccionar la fecha del menú desplegable de cuando se hace la solicitud.
2	Ticket	Escribir el número de ticket asignado por la coordinación de Informática que se generó en el sistema de servicios informáticos.
3	Datos del usuario	Escribir el nombre y el área del usuario a quien se le asignan los activos de TIC.
4	Datos del equipo	Describir el equipo, marca, modelo, serie y número de inventario del equipo asignado.
5	Notas	Escribir alguna nota en caso de ser necesario.
6	Entrega de los activos de TIC	Firma el usuario al momento de recibir los activos de TIC y del personal de la UTIC que los entrega.
7	Devolución de los activos de TIC	Firma del usuario al momento de devolver los activos de TIC y del personal de la UTIC que los recibe.
8	Datos de quien atiende la solicitud (Llenado por la UTIC)	Llenar con los datos del personal de la UTIC que atiende la solicitud.
9	Firma del usuario	Firma del usuario aceptando las políticas de uso de los recursos de TIC asignados y de seguridad de la información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 15 de 19

“Responsiva de Correo electrónico Institucional” F-IN-04-03 Rev. 0



RESPONSIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

F-IN-04-03 Rev.0

1

2

Fecha de solicitud: Escriba o selecciona una fecha.

TICKET: # Ticket.

3

DATOS DEL USUARIO

Nombre: Escriba el nombre completo de quién se asigna el correo electrónico.

Puesto: Escriba el puesto del usuario.

4

CUENTA(S) DE CORREO ASIGNADAS

Cuenta de correo

Justificación

Escriba la cuenta de correo.

Click or tap here to enter text.

5

ENTREGA DE LA(S) CUENTA(S) DE CORREO ELECTRÓNICO

Usuario	Observaciones	Informática
Firma		Firma y nombre

6

DATOS DE QUIÉN ATIENDE LA SOLICITUD (LLENADO POR LA UTIC)

NOMBRE: Escriba el nombre de la persona que atiende el ticket.

FECHA DE ATENCIÓN: Escriba o seleccione una fecha.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 16 de 19

“Responsiva de Correo electrónico Institucional” F-IN-04-03 Rev. 0



RESPONSIVA DE USO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

F-IN-04-03 Rev.0

POLÍTICAS DE USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

1. **Propósito y Uso Adecuado:** El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación oficial exclusiva para actividades relacionadas con IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S.A. de C.V. y sus objetivos.
2. **Privacidad y Protección de Datos:** El usuario debe cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y abstenerse de transferir, sin autorización, cualquier información considerada personal o sensible fuera de la entidad. La autorización de divulgación deberá tramitarse conforme al procedimiento establecido en su área administrativa.
3. **Información Clasificada:** El usuario debe cumplir con las disposiciones de transparencia y acceso a la información, evitando la divulgación de datos reservados o confidenciales sin autorización. Cualquier autorización deberá gestionarse conforme al procedimiento normativo correspondiente a su área administrativa.
4. **Medidas de Seguridad:** El usuario debe acatar las medidas de seguridad establecidas para la protección de información.
5. **Prohibiciones Específicas:** se prohíbe expresamente:
 - Utilizar el correo electrónico institucional para fines personales, actividades ajenas a la entidad o uso indebido.
 - Descargar archivos sospechosos o abrir enlaces no verificados que puedan comprometer la seguridad.
 - Enviar o conservar contenido ofensivo, fraudulento, ilegal o que vulnere derechos de terceros.
 - Difundir información sin la autorización correspondiente.
6. **Monitoreo y Auditoría:** la entidad se reserva el derecho de auditar el uso del correo institucional para garantizar el cumplimiento de la normativa y prevenir riesgos de seguridad.
7. **Consecuencias por Incumplimiento:** el incumplimiento de las políticas establecidas podrá derivar en las siguientes medidas, según la gravedad de la falta:
 - *Restricciones de acceso:* bloqueo temporal o definitivo de la cuenta de correo institucional.
 - *Sanciones administrativas:* advertencias o acciones disciplinarias, conforme a la normativa aplicable.
 - *Responsabilidad legal:* procedimientos conforme al marco normativo vigente, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa: Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley General de Archivos, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN

Declaro haber leído y comprendido las políticas establecidas en este documento, comprometiéndome a cumplir con estas y con las normativas aplicables.

FIRMA DEL USUARIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 17 de 19

**Responsiva de Correo electrónico Institucional”
F-IN-04-03 Rev. 0**

Instructivo de llenado

Responsiva de Bienes Informáticos. F-IN-04-03. Rev. 0

El formato deberá llenarse en computadora, imprimirse y firmarse de forma autógrafa por el jefe de área solicitante.

El formato deberá llenarse en los siguientes casos: cada vez que se asignan correo(s) electrónico(s) a un usuario.

Objetivo:	Contar con un documento que permita tener el control de las cuentas de correo asignados.
Responsable de la elaboración	Coordinador de Informática.
Frecuencia	Cada vez que se asigna(n) correo(s) electrónico(s) a un usuario.
Responsable de la revisión	Coordinador de Informática.

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha de solicitud	Anotar o seleccionar la fecha del menú desplegable de cuando se hace la solicitud.
2	Ticket	Escribir el número de ticket asignado por la Coordinación de Informática que se generó en el sistema de servicios informáticos.
3	Datos del usuario	Escribir el nombre completo y puesto del usuario a quien se le asigna el correo electrónico.
4	Cuenta(s) de correo asignadas	Escribir la cuenta(s) de correo asignada(s) al usuario y la justificación de la necesidad de dicha cuenta(s).
5	Entrega de la(s) cuenta(s) de correo electrónico	Firma del usuario al recibir la(s) cuenta(s) de correo electrónico y del personal de la UTIC que entrega dicha(s) cuenta(s) de correo electrónico.
6	Datos de quien atiende la solicitud (Llenado por la UTIC)	Llenar con el nombre del personal de la UTIC que atiende la solicitud y la hora de atención.
7	Firma de usuario	Firma del usuario aceptando las políticas de uso del correo electrónico institucional.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 18 de 19

10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR (1)

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que tal como necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, el resultado de nuestra labor, a su vez, es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que les proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que **para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.**

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente, sea interno o externo, ya que nuestro trabajo *siempre* impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.**

11. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

De conformidad con el “ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Noviembre del 2016 y reformado el 5 de Septiembre del 2018”.

Todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.

El Control Interno Institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual **todos somos responsables**, y tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales,
2. Obtener información confiable y oportuna,
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todos los que laboramos en IEPSA:

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los **manuales, procedimientos e instructivos** que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los Objetivos o causar daños al erario federal.

(1) ISO 9001:2015 – numeral 0.2 “Principios de la gestión de la calidad”; numeral 5.1.2 “Enfoque al cliente”; numeral 5.3 “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización”, inciso “d”.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. MESA DE AYUDA TIC

P-IN-04

Página 19 de 19

11.1. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Llevar a cabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar a cabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

11.2.- OBLIGACIÓN DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL.

Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Almacén e Inventarios la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

12. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

Ninguno.

13.- ANEXOS.

Ninguno.

