



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

INTRODUCCIÓN

El presente manual constituye una herramienta administrativa, que tiene como objeto auxiliar al personal de la Gerencia de IT en la ejecución de sus actividades; sirviendo de guía para que su gestión se realice de manera fluida, ágil y eficaz mediante la identificación oportuna de los centros de responsabilidad y funciones generales; proporcionando precisión en cuanto al cumplimiento óptimo de los procesos que implica desarrollo, implementación, soporte y capacitación de las áreas Tecnológicas de Información y Comunicación necesarios para la buena marcha de la Dirección.

Es de destacar que la observancia, cumplimiento y actualización de las normas establecidos en este manual ayudará al correcto desempeño de las funciones del personal, siendo eficaz en la medida en que este se aplique en sus actividades.

Las normas de seguridad de la Dirección de IT es un instrumento fundamental para proteger los activos digitales de una organización. Al establecer un conjunto claro de reglas y procedimientos, se reduce el riesgo de sufrir incidentes de seguridad y se garantiza la continuidad del negocio.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Manual de normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

OBJETIVO

Este manual de normas de seguridad de la Dirección de IT tiene como finalidad, garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja la Granja Mercado. Este documento detalla las políticas, procedimientos y directrices que deben seguir todos los usuarios, tanto internos como externos, para proteger los sistemas informáticos y los datos sensibles de la empresa.

ALCANCE

El presente manual detalla las normas y mejores prácticas a seguir para asegurar la protección de los sistemas de información y los datos de Granja Mercado. Su alcance comprende la definición de roles y responsabilidades en materia de seguridad, la implementación de controles de acceso, la gestión de vulnerabilidades, la realización de copias de seguridad, la respuesta a incidentes de seguridad, y la concienciación de los empleados. Este documento no incluye detalles técnicos específicos de las soluciones de seguridad implementadas, los cuales se documentarán en guías técnicas separadas.



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

DISPOSICIONES GENERALES

- Supervisión de las Políticas: La supervisión al cumplimiento de las políticas informáticas queda a cargo de la Dirección de TI, por estar facultada para:
 - Supervisar en cualquier momento el cumplimiento de estas políticas informáticas y de la normatividad vigente en materia de tecnología de información y comunicaciones.
 - Suspender los servicios de red a los usuarios que se les detecte uso inapropiado, hasta la aclaración del mismo, o de ser procedente la inhabilitación del servicio.
 - Bloquear el servicio de red e internet a aquellos usuarios que resulten afectados por algún virus informático y pongan en riesgo la operación de la red de Granja Mercado, hasta que sean corregidos totalmente.
 - Emplear herramientas para monitorear la utilización de los recursos y detectar usos inapropiados de los mismos y/o servicios.
 - Emplear el software necesario para evaluar y optimizar la seguridad.
 - Reportar a las áreas correspondientes los casos de incumplimiento a las políticas.

- Violación a las Políticas: La infracción a las políticas informáticas de Granja Mercado será notificada a la Dependencia Administrativa a la cual esté adscrito el usuario, a fin de que ésta proceda como corresponda.

Políticas para la Utilización de Recursos Informáticos y Solicitud de Servicios

- El personal a cargo de los equipos informáticos en tiendas, mayoristas y centros de distribución (CEDI) debe notificar a la Dirección de TI cualquier cambio en el inventario, especialmente al reemplazar equipos en uso por equipos de respaldo. Esto es necesario para mantener un registro actualizado de los equipos operativos y disponibles en cada sede, facilitando así las tareas de mantenimiento.
- Con el fin de mantener la integridad y seguridad de nuestros sistemas informáticos, queda estrictamente prohibido que los usuarios realicen modificaciones no autorizadas en el hardware o software de los equipos. Cualquier solicitud de cambio

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

debe presentarse por escrito a la Dirección de TI, quien evaluará su impacto y proporcionará la autorización correspondiente. El incumplimiento de esta norma puede resultar en sanciones disciplinarias.

- El uso de los recursos y/o servicios informáticos de Granja Mercado está sujeto a monitoreo por parte de la Dirección de TI.
- La configuración de los equipos realizada por la Dirección de TI no deberá ser modificada por los usuarios.
- La Dirección de TI es la única facultada para configurar equipos al acceso a la red e internet.
- Todo servicio de Internet y sistemas de información que coadyuven al funcionamiento óptimos de las operaciones comerciales y administrativas de Granja Mercado debe ser habilitado para brindar cobertura al mayor número de usuarios posibles.
- El uso de Internet y el WiFi es únicamente para actividades relacionadas con las funciones de Granja Mercado.
- El acceso a la red, Internet y/o WiFi, debe realizarse sin interferir con el trabajo de los demás.
- Los usuarios de equipo informático en forma compartida o individual, son responsables de éste y del acceso a Internet y/o el WiFi.
- Toda solicitud de procesamiento de información, reportes de fallas en equipos o en la infraestructura, deberá presentarse vía Helpdesk o cualquier otro medio que indique la Dirección de TI.
- Con el objetivo de asegurar la protección de la información, se establece que los usuarios deben realizar respaldos regulares de sus archivos personales almacenados en sus equipos de trabajo. Paralelamente, la Dirección de TI implementará un plan de respaldo para los datos corporativos alojados en los servidores de archivos, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de información ante posibles fallas o incidentes.
- El usuario es responsable de seguir las políticas de seguridad y procedimientos para el uso de los servicios y recursos informáticos, evitando cualquier práctica o uso inapropiado que pudiera poner en peligro la información de Granja Mercado.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

- Se consideran usos inapropiados/inaceptables:
 - ✚ Dejar sesiones de trabajo abiertas.
 - ✚ Utilizar los recursos para fines particulares en horario laboral.
 - ✚ Utilizar los recursos sin respetar las leyes de derechos de autor, aplicables a textos, elementos multimedia (gráficos, fotografías, videos, música, etc.), data y software.
 - ✚ Utilizar los recursos de tal forma que se violen éstas u otras políticas o reglamentos de Granja Mercado.
 - ✚ Utilizar los recursos sin respetar el trabajo o derechos de otros usuarios.
 - ✚ Utilizar recursos sin tener autorización o autoridad para hacerlo; permitir o facilitar que usuarios no autorizados hagan uso de los recursos de Granja Mercado.
 - ✚ Distribuir datos o información confidencial de Granja Mercado sin autorización.
 - ✚ Alterar configuraciones de software o hardware de los equipos de Granja Mercado sin autorización.
 - ✚ Usar, alterar o acceder sin autorización a los datos de otros usuarios.
 - ✚ Leer la correspondencia electrónica ajena, a menos que se esté específicamente autorizado para hacerlo.
 - ✚ Prestar las contraseñas o passwords personales.
 - ✚ Suplantar a otras personas, haciendo uso de una falsa identidad, utilizando cuentas de acceso ajenas a los servicios.
 - ✚ Utilizar Internet o Wifi para consulta de páginas con contenidos obscenos.
 - ✚ Utilizar Internet o Wifi para acceder a sitios que sintonizan estaciones de radio y televisión.
 - ✚ Utilizar Internet o Wifi para acceder a sitios recreativos, deporte, juegos, chistes, etc.
 - ✚ Utilizar los discos duros de las computadoras de Granja Mercado para almacenar archivos de obscenidad, música en cualquier formato, juegos o similares, solo se permitirá este tipo de archivos con previa aprobación del gerente responsable.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

- ✦ Utilizar dispositivos de almacenamiento portátil de cualquier tipo en los equipos informáticos de Granja Mercado.
 - ✦ Intentar evitar los mecanismos de seguridad de la red o de control impuestos, perjudicar la funcionalidad de la red, o saltarse las restricciones establecidas por los administradores de la red.
 - ✦ Interceptar o alterar la información que se transmite dentro de la red de Granja Mercado.
 - ✦ Sacar o tomar prestados los recursos de Granja Mercado sin tener la debida autorización.
 - ✦ Interferir deliberadamente los sistemas de información, la infraestructura de Granja Mercado o el trabajo de otros usuarios.
 - ✦ Hacer uso del correo electrónico corporativo para crear, copiar, enviar o reenviar cadenas de mensajes no relacionados con actividades propias de la organización.
 - ✦ Escribir en papel las contraseñas asignadas o mantenerlas en medios digitales sin protección alguna.
 - ✦ Instalar software sin estar debidamente autorizado para ello, sea o no, propiedad de Granja Mercado.
- La Dirección de TI conjuntamente con el propietario del sistema de información deben establecer los niveles de seguridad necesarios en la aplicación.
 - El propietario del sistema de información debe establecer por escrito los usuarios y los niveles de permisos de éstos a la aplicación.
 - Para todo requerimiento de automatización, la Dirección solicitante deberá designar a un responsable con amplio conocimiento del proceso o procesos sobre los cuales se va a trabajar para la definición de requerimientos.

Políticas para las conexiones externas: Toda conexión que se realice fuera de nuestra red organizacional se realizará mediante Una VPN o red privada virtual el cual crea una conexión de red privada entre dispositivos a través de Internet. Las VPN se utilizarán para transmitir datos de forma segura y anónima a través de redes públicas.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

Políticas de Programas Permitidos: Los programas aprobados para ser instalados en Granja Mercado, según la norma de Restricción de Programas (N-GM-OO2) son los que se mencionan a continuación:

- Windows 10 o superior.
 - Windows Server.
 - Herramientas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Etc.).
 - Stellar POS y isBusiness
 - Galac Nómina y Contabilidad
 - Winbox
 - OpenVPN
 - Programas para Navegación (Edge, Google Chrome, entre otros).
 - Correo electrónico / Acceso a páginas de correo electrónico.
 - Antivirus.
 - Herramientas para el mantenimiento de las mismas.
 - Programas para el desarrollo de aplicaciones
 - Entre otras previamente evaluadas y aprobadas por la Dirección de TI
- Políticas de Seguridad:
 - **Generales**
 - Es responsabilidad de la Dirección de TI, actualizar parches del sistema operativo, mediante la ejecución programada de actualizaciones de Software o cualquier otro medio para garantizar la seguridad cibernética de la organización.
 - Es responsabilidad del usuario de cada equipo verificar que el software antivirus institucional se encuentre en ejecución y vigente en forma permanente.
 - Todo usuario deberá almacenar exclusivamente información de trabajo en la red permitiendo a la dirección de TI de Mercado Granja la integridad de la información, quedando entendido que toda información almacenada directamente en el PC no será responsabilidad de la Dirección de TI Informática en caso de daños en la misma.
 - Todo usuario es responsable de mantener respaldos de su información de acuerdo a sus necesidades, en caso de las aplicaciones de Granja Mercado, el responsable

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

de los respaldos de las bases de datos es el administrador de red.

- Cuando se requiera acceder remotamente a los equipos de Granja Mercado, se deberán utilizar únicamente conexiones seguras y autorizadas por la Dirección de IT.
- Por razones de seguridad y riesgos asociados, se prohíbe el uso de software de mensajería instantánea y chat que no sean aprobadas por la Dirección de TI.
- Está prohibido conectarse a internet utilizando equipos diferentes a los que se encuentran en servicio y sean propiedad de Granja Mercado.

Creación de nuevos usuarios

- La creación de los usuarios será responsabilidad de Dirección de TI, mediante un ticket del sistema Helpdesk y en el cual se debe especificar nombres y apellidos completos del usuario a crear, así como los roles y cargo a ejercer dentro de la organización.
- La nomenclatura del nuevo usuario será con las iniciales del primer nombre y el primer apellido, en caso de existir otro usuario con la misma nomenclatura se procederá a crear utilizando las iniciales de ambos nombres y el segundo apellido.

Contraseñas o Passwords

- El manejo seguro de toda contraseña o password es responsabilidad del usuario.
- La contraseña o password de la red deberá ser cambiada por el usuario por lo menos cada (30) treinta días o cuando lo considere necesario. Pudiendo hacerlo desde su PC.
- La contraseña o password debe ser de longitud mínima de 8 caracteres.
- Las contraseñas o passwords deben contener al menos tres tipos de entre los caracteres siguientes:
 - ✚ Letras mayúsculas.
 - ✚ Letras minúsculas.
 - ✚ Números en sustitución de letras (1 por I, O por O, 3 por E, etc.).
 - ✚ Caracteres especiales no alfanuméricos, como signos de puntuación.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01



Normas y políticas de seguridad cibernética de Granja Mercado

GM-N-IT-01

- Las contraseñas o passwords no podrán contener el nombre de usuario.
- No emplear la opción "recordar contraseña" que ofrecen algunas aplicaciones y sitios web.

Elaborado por: Ing. Alejandro Bañuls	Revisado por:	Aprobado por:
---	---------------	---------------

GM-N-IT-01