 <b>ATEB</b>	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

PÚBLICO



**Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo**


**ATEB—BPM**

**Dirección General**

Fecha de inicio de operaciones: 15/Sep./2022

Identificador de objeto: 2.16.484.101.10.316.100.9.1.3.2.4


Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 1 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## Contenido


<b>1. Información inicial.....</b>	<b>5</b>
1.1 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO .....	5
1.2 REGISTRO DE CAMBIOS .....	5
1.3 RESPONSABLES DE AUTORIZACIÓN.....	7
1.4 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO.....	7
<b>2. Introducción.....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES .....	8
2.2 OBJETIVO .....	8
2.3 ALCANCE .....	8
2.4 DEFINICIONES .....	8
2.5 PARTES INTERESADAS.....	9
<b>3. Vigencia del documento .....</b>	<b>10</b>
3.1 CALENDARIO DE REVISIÓN DEL MANUAL DE DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO.....	10
<b>4. Matriz RACI .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Declaración de Prácticas y su relación con las Políticas de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.....</b>	<b>11</b>
5.1 ESTÁNDARES.....	12
<b>6. Obligaciones y responsabilidades .....</b>	<b>13</b>
6.1 OBLIGACIONES DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO ....	13
6.2 OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE– USUARIO .....	13
6.3 RESPONSABILIDADES DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO .....	13
6.4 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO .....	14
6.5 RESPONSABILIDADES COMERCIANTE - USUARIO .....	15
<b>7. Sellos Digitales de Tiempo.....</b>	<b>15</b>
7.1 IDENTIFICADOR DE OBJETO.....	15

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como “Pública”	Página: 2 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

7.2 EMISIÓN DE LOS SELLOS DIGITALES DE TIEMPO.....	15
<b>8. Administración de la seguridad.....</b>	<b>16</b>
<b>9. Controles para asegurar auditorías .....</b>	<b>17</b>
<b>10. Gestión de las claves privadas y públicas de la autoridad del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo .....</b>	<b>18</b>
10.1 CLAVES PRIVADAS.....	18
10.2 RESPONSABILIDADES .....	19
10.3 NIVELES DE SEGURIDAD.....	19
10.4 DESCRIPCIÓN DE LAS LLAVES DE ENCENDIDO.....	19
10.4.1 Descripción de las llaves de encendido.....	19
10.4.2 Descripción de las Tarjetas Inteligentes .....	20
10.5 ESTÁNDARES .....	20
10.6 CLAVES PÚBLICAS .....	20
10.7 ESTÁNDARES .....	20
<b>11. Suspensión temporal o definitiva de actividades de ATEB como Prestador de Servicios de Certificación.....</b>	<b>22</b>
11.1 DE LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.....	22
11.2 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.....	23
11.3 DE LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN.....	24
<b>12. Referencias .....</b>	<b>25</b>
<b>13. Procedimientos de Registro en Servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo y Gestión de fallas durante el funcionamiento con el cliente .....</b>	<b>26</b>
13.1 PROCEDIMIENTO 1: REGISTRO EN SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO.....	26
- Diagrama general del procedimiento .....	26
- Descripción del procedimiento.....	27
13.2 PROCEDIMIENTO 2: GESTIÓN DE FALLAS DURANTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS CON EL CLIENTE.....	28
- Diagrama general del procedimiento.....	28


Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 3 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

- Subprocedimiento 1: Notificación de Falla .....	28
- Descripción del procedimiento.....	29
- Subprocedimiento 2: Identificación de Notificación .....	30
- Descripción del procedimiento.....	30
- Subprocedimiento 3: Gestión de Falla.....	31
- Descripción del procedimiento.....	31
<b>14. Consulta del documento .....</b>	<b>33</b>

PÚBLICO

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 4 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 1. Información inicial


### 1.1 INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Información del documento
<b>Denominación formal del Documento:</b> Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025
<b>Descripción:</b> Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo
<b>Organización:</b> ATEB Servicios S.A de C. V
<b>Fecha de elaboración del documento:</b> 17/May./2021
<b>Fecha de actualización del documento:</b> 20/May./2022
<b>Administrador:</b> Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad
<b>Patrocinador:</b> Director General
<b>Destinatario / usuario:</b> Público Externo: Secretaría de Economía

### 1.2 REGISTRO DE CAMBIOS


FECHA	AUTOR	VERSIÓN	REFERENCIA DEL CAMBIO	ESTATUS DEL DOCUMENTO
17/May./2021	JDGM	1.0	Elaboración de documento inicial	Definición inicial del documento
03/Ago./2021	JDGM	1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificar archivo que recibirá el solicitante y la respuesta obtiene al solicitar el Sello Digital de Tiempo emitido</li> <li>- Homologar definición de Sellos Digitales de Tiempo</li> <li>- Incluir Matriz RACI con personal adicional mencionado en Manual de Declaración de Prácticas</li> <li>- Inclusión de la URL donde se publicará el documento</li> <li>- Se anexa columna al calendario de revisión debido a la segunda revisión semestral del documento</li> </ul>	Aprobado

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 5 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

19/Ene./2022	JDGM	1.2	Actualización de: - Alcance del documento - Calendario de revisión y actualización del documento - Descripción del procedimiento	Aprobado
02/May./2022	JDMG	1.3	- Vigencia del documento -Actualización del Calendario de revisión del documento -Adición del punto 6.4 Responsabilidades de los usuarios del servicio de emisión de sellos digitales de tiempo - Adición del punto 7.1 Identificador de Objeto	Aprobado
20/May./2022	JDMG	1.4	- Vigencia del documento - Actualización del Calendario de revisión del documento - Adición del punto 6.5 Responsabilidades Comerciante - Usuario	Aprobado

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 6 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

### 1.3 RESPONSABLES DE AUTORIZACIÓN

Autorizado

---

**Profesional Jurídico**  
**Lic. Luisa María Pastrán Llanes**

Autorizado

---

**Profesional Informático**  
**Lic. Alberto Toledo Torres**

Autorizado

---

**Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad**  
**Ing. Jesús David Guerrero Martínez**

Autorizado

---

**Director General**  
**Ing. Jesús Miguel Pastrán Rodríguez**

### 1.4 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

De conformidad con la política de confidencialidad de la información y la clasificación ahí establecida, el presente documento se clasifica como **Público**.


Bajo el esquema de clasificación de información, la contenida en el presente documento se clasifica como:

- **Pública:** Es toda aquella información que está disponible fuera de la organización o que su intención es la de ser usada con fines públicos por el dueño de la misma.

Además, y de conformidad con la LFPDPPP, con excepción de la información reservada o confidencial prevista en la ley, los sujetos obligados deben poner a disposición del público los términos del reglamento y los lineamientos, así como las actualizaciones que expida el instituto o la instancia equivalente a que se refiere el Artículo 61 de la citada ley y toda la información que no esté clasificada como reservada, confidencial y que contravenga la protección de datos personales.

**ESTE ES UN PROCESO CÍCLICO, EVOLUTIVO Y DE MEJORA CONTINUA, QUE ESTÁ EN REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERMANENTE**

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 7 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 2. Introducción

### 2.1 ANTECEDENTES

En el presente documento se estipulan las Políticas de Seguridad necesarias para la prestación del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, esto con base en la Regla General No.97 fracción V a la que deben sujetarse los Prestadores de Servicio de Certificación (PSC), con fundamento en lo dispuesto en el estándar ISO/IEC 27001:2013 y el proceso Internet Security Policy: A Technical Guide, by the National Institute of Standards and Technologies (NIST)

Este documento establece las responsabilidades y obligaciones de las partes interesadas en el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, así como la definición de los términos, condiciones y las características que se deben cumplir para la prestación de este servicio.

### 2.2 OBJETIVO

Establecer las normas, lineamientos, condiciones y procedimientos para el cumplimiento de las políticas aplicables a la Prestación del Servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, proporcionando los elementos humanos, económicos, materiales y tecnológicos requeridos para brindar un servicio de calidad como autoridad de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

### 2.3 ALCANCE

Este Manual de Declaración de Prácticas aplica para todos aquellos usuarios (Personas Físicas o Morales) que soliciten el servicio de Emisión de Sello Digital de Tiempo, siempre y cuando estén acorde a las leyes y normativas existentes aplicables y se encuentren establecidos en el presente documento.

Así mismo, para todas las personas de las áreas involucradas en el desarrollo e implementación del servicio, estas son EDI, Desarrollo y Sistemas, así como para la correcta preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información manejada en los procesos de solicitud, ejecución y verificación de cada uno de los servicios que ATEB provee como autoridad.

### 2.4 DEFINICIONES

**ASN.1.:** A la versión 1 de Abstract Syntax Notation (Notación de Sintaxis Abstracta).


**Autoridad Certificadora:** Dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y los Prestadores de Servicios de Certificación que, conforme a las disposiciones jurídicas, tengan reconocida esta calidad y cuenten con la infraestructura tecnológica para la Emisión, administración y registro de certificados digitales, así como para proporcionar servicios relacionados con los mismos.

**CENAM:** Centro Nacional de Metrología.

**ETSI:** European Telecommunications Standards Institute (Instituto de Estándares Europeos de Telecomunicaciones).

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 8 de 33



	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

**FIPS:** Federal Information Processing Standard (Estándares Federales de Procesamiento de la Información).

**Firmante:** Persona que posee los datos de la creación de la firma y que actúa en nombre propio o de la persona a la que representa.

**HSM:** Hardware Security Module (Módulo de Seguridad Hardware).

**ISO:** Information Security Officer (Oficial de Seguridad de la Información).

**ISO/IEC:** International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission (ISO/IEC 27001:2013).

**LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

**NIST:** National Institute of Standards and Technology (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología).

**Política de Sellos Digitales de Tiempo:** Conjunto de directrices que establecen las características y requerimientos para la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo por parte de ATEB.

**Prestador de Servicios de Certificación:** De acuerdo con el Art. 89 del Código de Comercio, es la persona o institución pública que preste servicios relacionados con firmas electrónicas, expide los certificados o presta servicios relacionados como la conservación de mensajes de datos, el sellado digital de tiempo y la digitalización de documentos impresos, en los términos que se establezca en la norma oficial mexicana sobre digitalización y conservación de mensajes de datos que para tal efecto emita la Secretaría.

**PSC:** Prestador de Servicios de Certificación.

**Sellos Digitales de Tiempo (SDT):** Los Sellos Digitales de Tiempo son mensajes de datos que demuestran la existencia de la información al momento de su emisión.

**SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.


## 2.5 PARTES INTERESADAS

**Autoridad de Sello de Tiempo (ASDT):** Responsable de prestar los servicios de Sellos Digitales de Tiempo basado en las políticas y la declaración de prácticas respectivas.

**Responsable de la administración de Políticas de ATEB:** El Director General, el ISO y la Abogada Corporativa, son las personas responsables de mantener permanentemente actualizadas y documentadas las presentes políticas y declaración de prácticas para asegurar la correcta emisión de los sellos digitales brindados por ATEB.

El ISO además de fungir como auditor líder dentro de las auditorías internas, se encarga también de analizar los informes de las auditorías, internas y externas realizadas a ATEB, así como de llevar a cabo el seguimiento de los planes de remediación y acciones correctivas para corregir las no conformidades en caso de haberlas.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 9 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

El Director General, el ISO y la Abogada Corporativa de la empresa son los responsables de aprobar las políticas y prácticas que rigen el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

El análisis de riesgos realizado anualmente en la empresa ATEB debe abarcar también la presente Declaración de Prácticas y Políticas de Certificación.

**Clientes – Usuarios:** Personas físicas o morales que necesitan, confían y utilizan los servicios de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo otorgados por ATEB y que aceptan por ende los términos y condiciones que rigen su emisión, siendo responsables del uso que se les dé a los servicios brindados por ATEB.

**Administradores de ATEB:** Colaboradores de ATEB con cuentas privilegiadas para gestionar y configurar el Sellado Digital de Tiempo de ATEB.

### 3. Vigencia del documento

El período de vigencia del presente documento es de 6 meses, por lo que la fecha en que entra en vigor la presente declaración de prácticas es a partir de la fecha de actualización.


De esta manera se resume la vigencia del presente documento:

Vigencia	Fechas
<b>Inicio</b>	20 de Mayo de 2022
<b>Término</b>	18 de Noviembre de 2022

#### 3.1 CALENDARIO DE REVISIÓN DEL MANUAL DE DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

Calendario de revisión			
<i>Día</i> <i>Año</i>	Viernes 20 de Mayo	<i>Día</i> <i>Año</i>	Viernes 18 de Noviembre
<b>2022</b>	Actualización	<b>2022</b>	Actualización
	Miércoles 17 de Mayo		Jueves 16 de Noviembre
<b>2023</b>	Actualización	<b>2023</b>	Actualización
	Miércoles 15 de Mayo		Jueves 14 de Noviembre
<b>2024</b>	Actualización	<b>2024</b>	Actualización

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 10 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

	Martes 13 de Mayo		Miércoles 12 de Noviembre
<b>2025</b>	Por definir	<b>2025</b>	Por definir

\*Se anexa el calendario para los próximos 3 años sin embargo las fechas de actualización podrían ser modificadas con base en las necesidades del negocio y requerimientos solicitados por la Secretaría de Economía.

#### 4. Matriz RACI

INFORMACIÓN SOBRE LOS PARTICIPANTES DEL SERVICIO					
#	Puesto	Responsable	Aprobador	Consultado	Informado
1.	Director General	—	*	*	*
2.	Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad	—	—	*	*
3.	Profesional Informático	*	*	*	—
4.	Profesional Jurídico	—	—	*	*
5.	Oficial de Seguridad	*	*	*	—
6.	Administrador del sistema	*	—	*	*
7.	Operador del sistema	*	—	*	*
8.	Auditor del Sistema	—	*	*	*


Nota: (\*) Participa; (—) No participa

#### 5. Declaración de Prácticas y su relación con las Políticas de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo

El ISO es la persona responsable de mantener permanentemente actualizada y documentada la presente declaración de prácticas de certificación, así como su relación con las políticas que la fundamentan.

Para que una empresa pueda operar de manera correcta y en óptimas condiciones necesita contar con procedimientos, procesos y políticas que sean la base de las operaciones que se han de realizar en cualquier empresa. ATEB cuenta con un SGSI implementado lo que implica, entre otras cosas, que adicional al centro de datos principal se cuenta con otros dos más que tienen redundancia entre ellos,

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 11 de 33


	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

siendo así que la infraestructura tecnológica no se ve interrumpida o afectada en caso de que ocurriera algún incidente de cualquier tipo y de ser así se cuenta con los planes de continuidad y de recuperación del negocio, dependiendo de la gravedad de este para continuar con las operaciones del negocio. Las políticas y declaración de prácticas establecidas en el presente documento regulan la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, las cuales se deben auditar periódicamente ya sea interna o externamente para determinar las mejoras por realizar y efectuar los cambios requeridos.

## 5.1 ESTÁNDARES

1. Cada Sello Digital de Tiempo emitido por ATEB contiene un objeto identificador, el cual es asignado por la secretaría de economía una vez que se ha obtenido la acreditación del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
2. Los algoritmos criptográficos y la longitud de las llaves soportadas y utilizadas por ATEB cumplen con el estándar FIPS 140-2 nivel 3 y ETSI TS 102 042.
  - a. La Emisión de Sellos Digitales de Tiempo es soportada por algoritmos, por mencionar algunos: SHA256, MD5, AES.
3. La disponibilidad del servicio brindado por ATEB será del 99.3%
4. Se utilizarán llaves con una longitud mínima de 4096 bits para los Prestadores de Servicios de Certificación y de 2048 bits para los usuarios.
5. En caso de algún incidente, que afecte en cualquier medida la seguridad de cualquiera de los servicios de certificación emitidos por ATEB, serán comunicados a través de la página oficial de ATEB y medios de comunicación autorizados para conocimiento de los interesados.
6. ATEB asegura la exactitud de tiempo con que se emiten los sellos digitales de tiempo, ya que se encuentra sincronizado al servidor de tiempo Cronos del CENAM.
7. No se limita el uso de ninguno de los servicios de certificación emitidos por ATEB, sin embargo, se excluye a ATEB de todo uso malintencionado que los usuarios les den a estos.
8. ATEB mediante el SGSI implementado se asegura de mantener toda la información que maneja confidencial, íntegra y disponible.
9. Las operaciones de ATEB y todo lo expresado en el presente documento se rigen por las legislaciones y normativas nacionales e internacionales que así lo apliquen, manifestando por ende que para cualquier actualización que se realice a las normas aplicables deberá ATEB apegarse a las mismas.
10. En caso de presentarse alguna queja sobre cualquiera de los servicios de certificación brindados por ATEB se deberá seguir el procedimiento de atención a clientes tal como se realiza para cualquiera de los otros servicios brindados por ATEB.
11. La emisión de cualquiera de los servicios de certificación se realizará una vez completado el procedimiento de ventas, establecido para todos los servicios de ATEB.
12. Una vez otorgada la acreditación por parte de la Secretaría de Economía, el Prestador de Servicio de Certificación podrá iniciar las operaciones como autoridad en el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 12 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 6. Obligaciones y responsabilidades

### 6.1 OBLIGACIONES DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

ATEB al ofrecer el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo de acuerdo con las Reglas Generales a las que deberán sujetarse los Prestadores de Servicios de Certificación, está obligado a cumplir lo siguiente:

- Asegurar que la declaración de prácticas se cumpla y esté acorde a las políticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
- Brindar un servicio de calidad, eficaz y eficiente en cuanto a la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, que permitan preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Cumplir la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo conforme a lo establecido en los términos y condiciones de la Declaración de Prácticas y el contrato de servicio firmado entre las partes interesadas.
- Contar con un control de accesos que apoye a validar la identidad de los usuarios que utilizan los servicios y salvaguardar la integridad de los datos suministrados.
- Otorgar un servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo eficiente.
- Asegurar la correcta sincronización con el servidor del CENAM.
- Contar con los elementos humanos, tecnológicos, materiales y económicos necesarios para brindar el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo con la disponibilidad declarada en el presente documento.


### 6.2 OBLIGACIONES DEL COMERCIANTE– USUARIO

- Resguardar las llaves de acceso al servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
- Cumplir con lo estipulado en el contrato y/o documentos adicionales pactados entre ATEB y el cliente-usuario.
- Asegurar que la firma de los Sellos Digitales de Tiempo coincida con la de la autoridad del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
- Aceptar los términos y condiciones bajo los que se emitirán los Sellos Digitales de Tiempo.
- Utilizar únicamente los medios establecidos por ATEB para la solicitud de los Sellos Digitales de Tiempo.
- Otorgar la información, datos o documentos correctos para la Emisión de los Sellos Digitales de Tiempo y asegurarse que sean capturados correctamente para su posterior utilización.

### 6.3 RESPONSABILIDADES DE LA AUTORIDAD DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

- Brindar el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo conforme a lo establecido en el presente documento.
- Dar respuesta por cualquier falla en el servicio que sea derivado de malas prácticas o cualquier otra irregularidad que sea imputado a ATEB.
- Garantizar la disponibilidad del servicio.
- Realizar auditorías de cumplimiento periódicas y ser igualmente auditado previa notificación.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 13 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

e) Trabajar bajo el SGSI para mantener la información confidencial, disponible e íntegra.

ATEB no se hace responsable en caso de:


- Incidentes relacionados con la falta de cumplimiento de las obligaciones de los clientes-usuarios.
- Del mal uso del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
- Cualquier daño o perjuicio ocasionado por la incorrecta interpretación o análisis que realicen los clientes-usuarios sobre los Sellos Digitales de Tiempo emitidos por el Prestador de Servicios de Certificación (PSC).
- De la entrega de datos erróneos o falsos para la Emisión de los Sellos Digitales de Tiempo.

## 6.4 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

El personal que actúa en roles de confianza se describe a continuación con sus respectivas responsabilidades:

Rol	Responsabilidad
Profesional Informático	Colaborar con el Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad y el Profesional Jurídico en el tratamiento de los elementos informáticos en el diseño, implementación, cumplimiento al sistema de gestión, planes, políticas, procedimientos y prácticas que se establezcan en el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
Profesional Jurídico	Colaborar con el Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad y el Profesional Informático en el tratamiento de los elementos jurídicos en el diseño, implementación, cumplimiento al sistema de gestión, planes, políticas, procedimientos y prácticas que se establezcan en el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad	Auxiliar de Apoyo Informático de Seguridad: responsable del diseño, implementación, cumplimiento del sistema de gestión, planes, políticas, procedimientos y prácticas de seguridad de las instalaciones
Oficiales de seguridad	Vigilar el cumplimiento de la Seguridad de la Información.
Administradores del sistema	Instalar, configurar y mantener los sistemas confiables de la Autoridad de Sellado de Tiempo (ASDT).
Operadores del sistema	Operar el sistema de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo de manera confiable y hacer copias de seguridad y recuperación día a día

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 14 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

Audidores del sistema	Revisar archivos y registros de auditoría de los sistemas confiables del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.
-----------------------	---

## 6.5 RESPONSABILIDADES COMERCIANTE - USUARIO

El comerciante – usuario es el responsable de:

1. Guardar las llaves de acceso al servicio de Sellos Digitales de Tiempo al igual que los Sellos Digitales de Tiempo emitidos y la debida gestión de los Mensajes de Datos por las que solicitó el servicio.
2. Administrar el almacenamiento de los Sellos Digitales de Tiempo por medios propios o mediante la contratación de un tercero.

## 7. Sellos Digitales de Tiempo

El servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo ofrecido por ATEB se encuentra disponible en un 99.3% de funcionalidad ininterrumpida, asegurando que la fecha y hora de los Sellos Digitales de Tiempo están acordes al servidor de tiempo Cronos del CENAM (Centro Nacional de Metrología). Cada Sello Digital de Tiempo debe contener:

- a) El identificador de objeto correspondiente al algoritmo de hash utilizado para obtener la huella digital del mensaje de datos.
- b) Los datos del Sello Digital de Tiempo encriptados.
- c) Un número de folio para cada Sello Digital de Tiempo.
- d) El formato de tiempo utilizado en los Sellos Digitales de Tiempo será el de 24 horas. Sincronización con el CENAM.
- e) Certificado para los Sellos Digitales de Tiempo vigente emitido por la Secretaría de Economía.
- f) ATEB se asegura de estar sincronizado en todo momento con el servidor de CRONOS para evitar Sellos Digitales a destiempo, cada sincronización o ajuste que se le haga al servidor se registrará en una bitácora, para tener un histórico de los movimientos realizados al mismo.
- g) El certificado deberá contener el nombre del emisor de Sello Digital de Tiempo.


### 7.1 IDENTIFICADOR DE OBJETO

El identificador proporcionado por la Secretaría de Economía para el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo es 2.16.484.101.10.316.100.9.1.3.2.4

### 7.2 EMISIÓN DE LOS SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

1. Se recibe la solicitud del Sello Digital de Tiempo con el estándar ASN.1 que contiene la llave pública y la petición firmada con el certificado privado de firma electrónica del solicitante.
2. Se validan los siguientes elementos:

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 15 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

- **RFC.** Se verifica consultando el certificado público de firma electrónica del solicitante contra la información almacenada en la base de datos.
- **Vigencia.** Se verifica consultado los datos del certificado público de firma electrónica del solicitante.
- **Firma Electrónica** de la petición del Sello Digital de Tiempo. Se validan en conjunto la petición firmada y el certificado público de firma electrónica del solicitante para asegurar que la petición proviene del par de llaves con la que se firmó.

3. Se emite el Sello Digital de Tiempo
4. Se genera la respuesta
5. Se almacena el Sello Digital de Tiempo para su futura verificación y
6. Se envía la respuesta a la solicitud del Sello Digital de Tiempo que contiene un archivo con extensión .tsr con el formato ASN.1 del RFC 3161.

## 8. Administración de la seguridad

Para el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, ATEB cuenta con un documento denominado Políticas de Seguridad de la Información en el cual se detallan los lineamientos a los cuales las partes interesadas deben apegarse para poder realizar las funciones laborales de la organización, un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para este servicio en donde se detallan los procesos, procedimientos y demás documentos que le permiten a ATEB implementar controles para preservar la Seguridad de la Información del servicio en cuanto a la disponibilidad, confidencialidad e integridad de este, así mismo el área de Seguridad de la Información se encarga de realizar un Plan Anual de Seguridad en el cual se detallan las actividades y fechas programadas de ejecución.

ATEB realiza anualmente un análisis de evaluación de riesgos con el objetivo de definir los controles preventivos, de detección y correctivos, así como las medidas de implementación técnicas, administrativas y operativas que se instrumenten en la empresa.


La declaración de prácticas establecida en el presente documento regula la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, la cual se debe auditar periódicamente ya sea interna o externamente para determinar las mejoras por realizar y efectuar los cambios requeridos tanto a nivel documental como de infraestructura. ATEB se asegura de que las prácticas declaradas se implementen adecuadamente mediante la revisión periódica de su funcionalidad.

ATEB cuenta con diversos procedimientos referenciados en el SGSI para el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, los cuales le dan la pauta para la implementación de los diferentes controles necesarios para afianzar la Seguridad de la Información y la disponibilidad en el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, de igual manera se tienen documentados los procedimientos y demás documentación solicitada por las Reglas Generales para a las que deben sujetarse los Prestadores de Servicio de Certificación en los cuales se establecen las medidas y controles de seguridad para el resguardo de la información y lo relacionado al servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

Al igual que los procedimientos que permiten a ATEB brindar el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo de manera ininterrumpida, se deben tener presentes las medidas correspondientes en el tema de la seguridad física, para lo cual ATEB cuenta con la Política de Seguridad Física para este servicio.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 16 de 33



	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

Debido al tipo de información que se maneja en la organización se deben segregar las áreas restringidas mediante controles de accesos físicos, guardias para el edificio en general, personal de vigilancia propio para la empresa capacitado y calificado para el desempeño de sus funciones y circuitos cerrados de televisión o CCTV, también se debe utilizar bloqueos visuales en ventanas y puertas para no dejar a la vista las actividades que en ella se desarrollan, tanto en las oficinas centrales como en los diferentes centros de datos con que ATEB cuenta para soportar los diferentes servicios que ofrece, las oficinas centrales están en la ciudad de México en la Alcaldía Cuauhtémoc, el primer centro de datos es TRIARA y se encuentra en la ciudad de Querétaro, el segundo centro de datos es MCM ubicado en la ciudad de México en la Alcaldía Miguel Hidalgo, ambos centros de datos cuentan con los medios, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de las actividades que ATEB ejerce, así mismo ambos cuentan con las medidas y controles de seguridad solicitados por las normas nacionales e internacionales en Seguridad de la Información, garantizando así la disponibilidad tanto de la información como de los servicios brindados por ATEB.

Estas medidas y controles incluyen por ende el acceso físico y lógico del personal a las oficinas centrales y los centros de datos para lo cual se deben llevar a cabo los debidos Procedimientos de reclutamiento y selección y contratación de personal del área de Capital Humano, ya que el personal encargado de los servicios relacionados con la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo debe cumplir con el perfil y los requisitos solicitados por la Secretaría de Economía en las Reglas Generales a las que deben sujetarse los Prestadores de Servicios de Certificación.

ATEB adicional al personal solicitado por la Secretaría de Economía, requiere de personas que cumplan con el requisito de conocimiento y experiencia, a través de una formal capacitación y experiencia real sobre los temas para poder brindar el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

Los colaboradores confiables incluyen roles que involucran las siguientes responsabilidades:


- Oficiales de seguridad: Responsabilidad general de administrar la implementación de las prácticas de seguridad.
- Administradores del sistema: Instalar, configurar y mantener los sistemas confiables de la ASDT.
- Operadores del sistema: Operar el sistema de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo de manera confiable y hacer copias de seguridad y recuperación día a día.
- Auditores del sistema: Revisar archivos y registros de auditoría de los sistemas confiables del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

El personal ejercerá procedimientos administrativos y de gestión, y procesos que están en línea con la Seguridad de la Información de la ASDT.

## 9. Controles para asegurar auditorías

ATEB cuenta con un Procedimiento de Auditoría Interna (PRO-SEG-AUI-003) y otro Procedimiento de Auditoría Externa (PRO-SEG-AUE-003) los cuales tienen como objetivo el determinar los lineamientos y bases para establecer la forma correcta de realizar auditorías y emitir los resultados correspondientes e informarlos a Dirección General junto con las partes interesadas.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 17 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

Estos documentos aplican para:

- Todas las auditorías internas que se requieran hacer en la organización a fin de encontrar mejoras en los procesos y actividades actuales e implementarlas para una mejor eficacia en la operación del negocio.
- Las normas ISO/IEC 27001:2013 y ISO/IEC 27002:2013.
- El seguimiento de la remediación de observaciones (Necesidad de Mejora y No Conformidades) realizadas en otras auditorías.

Con base en estos procedimientos se realizarán las auditorías correspondientes para asegurar la revisión semestral del Manual de Declaración de Prácticas para el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo.

Los resultados de las auditorías se integrarán en un Reporte de Auditoría de PSC (REP-SEG-PSC-068) en el cual se desglosará cada uno de los documentos revisados y se verificará si se cumplió o no con cada uno de los controles requeridos por el auditor, con este documento se verificarán las áreas de oportunidad y se garantizará el cumplimiento de los controles en posteriores auditorías.

Esta documentación será compartida por los involucrados a través de un repositorio SVN asignado para este fin.

## 10. Gestión de las claves privadas y públicas de la autoridad del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo

### 10.1 CLAVES PRIVADAS

Las claves se generan conforme al Plan de Administración de Claves, el cual determina que las claves privadas se encuentran cifradas y almacenadas de acuerdo con el estándar FIPS 140-2 nivel 3.


La generación del archivo REQ y las llaves RSA son generadas internamente en el HSM por medio de la utilidad GenerateSATrequest, este programa facilita al PAC la generación de las llaves, que posteriormente se utilizarán para la firma electrónica avanzada de las facturas electrónicas.

Dicha importación se realizará de manera segura e internamente en el HSM, de manera que nadie ni nada pueda tener acceso en ningún momento a la llave privada.

Para el manejo de esta aplicación, el usuario deberá ejecutarla desde un PC o similar, con plataforma Windows y que tenga acceso directo vía red al HSM donde se ha de importar. Para ello, lo más sencillo en configurar el PC cliente con una dirección IP que se encuentre en el mismo segmento de red que el HSM.

El programa está estructurado de manera que el usuario vaya introduciendo los datos requeridos desde la parte superior de la pantalla hacia abajo, hasta que el botón de "GENERAR" se habilite.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 18 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 10.2 RESPONSABILIDADES

La descripción detallada de las responsabilidades de los recursos que resguardarán las llaves y tarjetas del HSM, juegan un papel muy importante en la Seguridad de la Información de la empresa, de aquí se delimitan las responsabilidades que cada uno de los involucrados deberán cubrir y ejecutar.

La información es resguardada bajo 3 niveles:

- 1er Nivel Llave de acceso
- 2do Nivel Tarjeta inteligente
- 3er Nivel Contraseña

El modo Administrador en el HSM requiere tener 2 de 3 tarjetas inteligentes con contraseñas presentes.

### Tarjetas Inteligentes

Cada HSM tiene 3 juegos de 3 tarjetas inteligentes.

## 10.3 NIVELES DE SEGURIDAD

### - 1er. Nivel

Dirección General resguarda un juego de tarjetas de cada HSM.

### - 2º. Nivel

El segundo juego de tarjetas se almacena con el 1er juego resguardadas en el mismo lugar físico con diferente contraseña.

### - 3er. Nivel

Contraseñas de acceso asociada a la llave inteligente que es definida por cada responsable.


## 10.4 DESCRIPCIÓN DE LAS LLAVES DE ENCENDIDO

### 10.4.1 Descripción de las llaves de encendido

El uso de las llaves físicas, contemplan los siguientes permisos:

1. Acceso
2. Modificación
3. Actualización
4. Clonaciones

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 19 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

#### 10.4.2 Descripción de las Tarjetas Inteligentes

Las tarjetas inteligentes constan de 9 tarjetas.

El contenido de los elementos dentro de la tarjeta establecidos contempla los siguientes puntos:

1. Chip electrónico
2. Número de serie o identificador único.
3. Tipo de tarjeta

#### 10.5 ESTÁNDARES

1. ATEB utiliza software y hardware que cumplen con los estándares de seguridad nacionales y/o internacionales compatibles con el estándar FIPS 140-2 nivel 3 para generar sus claves privadas.
2. Se usará una longitud de clave mínima de 4096 bits para el PSC y conforme se requiera actualización se harán las modificaciones correspondientes y se les notificarán a los usuarios de los servicios de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo brindados por ATEB, así como a la Secretaría de Economía.
3. Cualquier tipo de actividad que implique más de una función relacionada con las claves privadas se debe segregar en dos o más elementos humanos para prevenir la doble participación de un solo elemento y evitar la pérdida de la integridad de la información, por lo que cualquier dato relacionado con las claves privadas pertenecen y están al resguardo de los elementos humanos autorizados.
4. La configuración y puesta en marcha de las claves privadas se realiza en presencia de personal de ATEB para dar fe y legalidad de su correcto manejo.
5. ATEB será responsable de resguardar sus claves en todo momento, y en el caso de que se llegaran a ver comprometidas, solicitará a la Secretaría de Economía la revocación inmediata y se llevarán a cabo las acciones establecidas por la misma secretaría para dar solución al incidente presentado.

#### 10.6 CLAVES PÚBLICAS


Las claves se generan conforme al Plan de Administración de Claves, el cual determina que las claves públicas se encuentran almacenadas con sus respectivos respaldos, bajo mecanismos de seguridad física y lógica que garantizan la integridad y disponibilidad de los Sellos Digitales de Tiempo permitidos. Estas claves se mantienen bajo dispositivos que cumplen con el estándar FIPS 140-2 nivel 3.

#### 10.7 ESTÁNDARES

- a) Las claves se dan por caducas cuando la vigencia del certificado se ha vencido o por revocación de este.


Para la administración y protección de los certificados, llaves de encriptación y *passphrases* se deben llevar registros de los hashes de control para cada una de las llaves, certificados y otros elementos de criptografía para asegurar la integridad de estos. La solución implementada debe cumplir con los controles de criptografía, independientemente del tipo de solución o arquitectura implementada y los mecanismos de criptografía deben estar alineados a mejores estándares de seguridad y deberán prevenir el descifrado de llaves.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 20 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

1. Los hashes deben ser verificados semanalmente y se debe mantener un registro de las revisiones mediante la documentación respectiva en la que se especificará:
  - a) Las llaves o certificados evaluados
  - b) Los hashes de control esperados
  - c) Los hashes de control obtenidos
2. Se deben generar tickets de incidentes o documentación formal para darle seguimiento a las posibles desviaciones de los hashes.
3. La ubicación física en donde se encuentre almacenada la llave privada:
  - Debe encontrarse segregada
  - No debe haber personal operativo de forma regular.
  - Debe mantenerse un registro de los accesos otorgados.
  - No debe ingresar personal sin ser monitoreado a esa zona.
4. Deben registrarse todos los accesos físicos al dispositivo en donde se almacena la llave privada.
5. Deben registrarse todos los accesos lógicos y las operaciones en el dispositivo donde se almacena la llave privada.
6. El acceso al dispositivo que contiene la llave privada debe realizarse a través de una autenticación de la identidad de la persona que accede a dicho dispositivo.
7. La capacidad de ejecución de tareas a realizar en el dispositivo que almacena la llave privada debe estar definida con base en roles.
  - a. Los roles de gestión y configuración de parámetros de seguridad deben ser asignados a personal restringido con autorización y responsabilidad claramente asignada.
8. El dispositivo que almacena la llave privada debe contar con recubrimiento especial, sensible, que prevenga que el dispositivo sea abierto, o que, al ser abierto, impida el acceso a la información.
9. Administración de parámetros críticos de seguridad (tal como la llave privada) en el dispositivo que almacene dicha llave.
10. Debe registrarse formalmente el procedimiento de ingreso de la llave privada.
  - a. Esto se debe realizar frente a un testigo independiente y se debe generar un acta en la cual los participantes firmarán que han atestiguado dicho ingreso y que la llave no fue copiada ni ha sido comprometida.
11. Una vez ingresada la llave privada al dispositivo que la almacenará, ésta ya no se almacenará en ningún otro dispositivo.
12. Se deben implementar mecanismos de criptografía para soportar las siguientes funcionalidades:
  - a) Autenticación de usuarios.
  - b) No repudio de las transacciones.
  - c) Inspección documental, entrevistas, revisión de archivos de configuración y pruebas de acceso a la aplicación para asegurar que se han implementado mecanismos de criptografía para asegurar:
    - a. La autenticación de los usuarios.
    - b. No repudio de transacciones.
13. Se usará una longitud de llave de 4096 bits para el PSC y conforme se requiera actualización se harán las modificaciones correspondientes y se les notificarán a los usuarios del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, así como a la Secretaría de Economía.
14. ATEB implementa los controles físicos y lógicos necesarios para garantizar la confidencialidad e integridad de las llaves privadas utilizadas.
15. Los certificados electrónicos utilizados en ATEB serán emitidos por la Secretaría de Economía.
16. El servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo debe cumplir al menos con los estándares; FIPS 140-2 nivel 3, NIST Guide to Security for Full Virtualization Security y coherente con el RFC 3628 "Policy Requirements for Time-Stamping Authorities".

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 21 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	


17. ATEB se asegura de que los certificados y llaves criptográficas estén siempre vigentes, evitando así que se generen Sellos Digitales de Tiempo con llaves o certificados vencidos, una vez que las llaves privadas llegan a su vigencia deben ser destruidas para evitar que se reutilicen o se recuperen.
18. ATEB implementará los controles de acceso necesarios para resguardar la integridad y disponibilidad de los documentos con Sellos Digitales de Tiempo generados.
19. ATEB protege los componentes y la información relacionada con la Emisión de Sellos Digitales de Tiempo contra malware mediante un software antivirus.
20. Los dispositivos de hardware de seguridad (HSM) se encuentran aislados de las oficinas centrales y su acceso está limitado únicamente para el personal autorizado mediante su perfil.
21. La configuración y puesta en marcha de los dispositivos HSM se realiza en presencia de personal de ATEB para dar fe y legalidad de su correcto manejo
22. El acceso para cualquier tipo de actividad en el HSM se realiza por medio de tarjetas inteligentes (llaves HSM) distribuidas en 6 personas.
23. En caso de que alguna de las tarjetas presente falla se realizará el proceso de destrucción correspondiente para evitar el mal uso de la información.
24. El algoritmo de las llaves y el usado para la generación de los Sellos Digitales de Tiempo deben aprobarse por la Secretaría de Economía.
25. ATEB debe desarrollar e implementar políticas y controles para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y todo lo relacionado a ella.
26. Los certificados utilizados por ATEB se cambian cuando se acerca la fecha de vencimiento, para evitar que se utilicen después de la fecha de vencimiento.
27. ATEB debe contar con un contrato donde se determine el mantenimiento y soporte que dará el proveedor del hardware criptográfico y asegure la continuidad del negocio ante cualquier eventualidad, incluyendo la reparación o el cambio en caso de falla.
28. Todos los dispositivos que almacenen datos o información relacionada con la Emisión de los Sellos Digitales de Tiempo deben destruirse en el momento en que dejen de utilizarse o presenten alguna vulnerabilidad que ponga en riesgo la integridad del contenido.
29. Todo cambio realizado al servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo deberá ser informado a la Secretaría de Economía conforme al Procedimiento de Notificación a la Secretaría de Economía (PRO-EDI-NSE-024) definido para dicho propósito.

## **11. Suspensión temporal o definitiva de actividades de ATEB como Prestador de Servicios de Certificación**

### **11.1 DE LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN**

El Prestador de Servicios de Certificación que en términos del artículo 104 fracción VI del Código de Comercio, quiera cesar de manera voluntaria su actividad, previo pago de derechos, tiene que informar a la Secretaría de Economía, el motivo de dicho cese con un término de cuarenta y cinco días de anticipación, a efecto de que la misma se cerciore que se ha cumplido con lo establecido en el artículo 160. del Reglamento, así como con lo estipulado en los TÍTULOS QUINTO, SEXTO, SÉPTIMO y OCTAVO de las Reglas. En este supuesto los registros y archivos pasarán a otro Prestador de Servicios de Certificación que cumpla con las características similares al que llevaba dicho servicio.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 22 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 11.2 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Tomando como referencia el artículo 97, cuando la ley requiera o las partes acuerden la existencia de una Firma en relación con un Mensaje de Datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si se utiliza una Firma Electrónica que resulte apropiada para los fines para los cuales se generó o comunicó ese Mensaje de Datos.

La Firma Electrónica se considerará Avanzada o Fiable si cumple por lo menos los siguientes requisitos:

- I. Los Datos de Creación de la Firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al Firmante.
- II. Los Datos de Creación de la Firma estaban, en el momento de la firma, bajo el control exclusivo del Firmante.
- III. Es posible detectar cualquier alteración de la Firma Electrónica hecha después del momento de la firma, y
- IV. Respecto a la integridad de la información de un Mensaje de Datos, es posible detectar cualquier alteración de ésta hecha después del momento de la firma.

Lo dispuesto en el presente artículo se entenderá sin perjuicio de la posibilidad de que cualquier persona demuestre de cualquier otra manera la fiabilidad de una Firma Electrónica; o presente pruebas de que una Firma Electrónica no es fiable.

De acuerdo con el artículo 100, podrán ser Prestadores de Servicios de Certificación previa acreditación ante la Secretaría de Economía:

- I. Los notarios y corredores públicos.
- II. Las personas morales de carácter privado, y
- III. Las instituciones públicas, conforme a las leyes que les son aplicables.


Quien aspire a obtener la acreditación como prestador de servicios de certificación, podrá solicitarla respecto de uno o más servicios, a su conveniencia.

En referencia al artículo 102, cuando ATEB haya obtenido la acreditación de la Secretaría de Economía deberá notificar a ésta la iniciación de la prestación de los servicios a que haya sido autorizados, dentro de los 45 días naturales siguientes al comienzo de dicha actividad.

- a) Para que las personas indicadas en el artículo 100 puedan ser Prestadores de Servicios de Certificación, se requiere acreditación de la Secretaría, la cual podrá otorgarse para autorizar la prestación de uno o varios servicios, a elección del solicitante, y no podrá ser negada si éste cumple los siguientes requisitos, en el entendido de que la Secretaría podrá requerir a los Prestadores de Servicios de Certificación que comprueben la subsistencia del cumplimiento de los mismos:

- I. Contar con los elementos humanos, materiales, económicos y tecnológicos requeridos para prestar los servicios, a efecto de garantizar la Seguridad de la Información y su confidencialidad.
- II. Contar con procedimientos definidos y específicos para la prestación de los servicios, y medidas que garanticen la seriedad de los Certificados, la conservación y consulta de los registros, si es el caso.
- III. Quienes operen o tengan acceso a los sistemas de certificación ATEB no podrán haber sido condenados por delito contra el patrimonio de las personas o que haya merecido pena privativa de la libertad, ni que por cualquier motivo hayan sido inhabilitados para el ejercicio de su profesión, para desempeñar un puesto en el servicio público, en el sistema financiero o para ejercer el comercio.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 23 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

**IV.** Establecer por escrito su conformidad para ser sujeto a Auditoría por parte de la Secretaría de Economía.

**V.** Registrar su Certificado ante la Secretaría de Economía.

Conforme al artículo 104 fracción 6 del Código de Comercio en el caso de cesar en su actividad, ATEB como Prestador de Servicios de Certificación, deberá comunicarlo a la Secretaría a fin de determinar, conforme a lo establecido en las reglas generales expedidas, el destino que se dará a sus registros y archivos.

Para que los Certificados, sean considerados válidos, deberán contener de acuerdo con el artículo 108:

- a) La identificación de ATEB como quien expide el Certificado, razón social, su nombre de dominio de Internet, dirección de correo electrónico, en su caso, y los datos de acreditación ante la Secretaría de Economía.

Así mismo y de acuerdo con el artículo 110 del mismo código, ATEB al incumplir con las obligaciones que se le imponen en el mencionado Código, previa garantía de audiencia, y mediante resolución debidamente fundada y motivada, tomando en cuenta la gravedad de la situación y reincidencia, podrá ser sancionado por la Secretaría con suspensión temporal o definitiva de sus funciones. Este procedimiento tendrá lugar conforme a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

### **11.3 DE LAS REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBEN SUJETARSE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN**

ATEB de acuerdo con el artículo 12, deberá mantener la fianza vigente y actualizada en los casos siguientes:

- I. Durante todo el período que comprenda su acreditación y el año siguiente a su término, cese o revocación.
- II. Cuando sea sancionado con suspensión temporal, y
- III. Si se hubiere iniciado procedimiento administrativo o judicial en su contra hasta que concluya el mismo.

Lo anterior deberá consignarse expresamente en la póliza de fianza.


Derivado del artículo 21, ATEB deberá avisar a la Secretaría con quince días de anticipación para efectuar cambio de domicilio o modificaciones a su objeto social o estatutos, a efecto de que ésta verifique la continuidad en el cumplimiento de los requisitos exigidos para obtener la acreditación.

Con base en el artículo 25, la Secretaría sancionará con suspensión temporal de tres meses y hasta cuatro meses en el ejercicio de sus funciones a ATEB en el caso de que:

- a) Reincida en cualquiera de las conductas u omisiones a que se refiere el artículo 24.
- b) Cambie su domicilio, objeto social o estatutos sin dar aviso previo a la Secretaría, dentro del plazo previsto en el artículo 21o. del Reglamento del Código.
- c) Omita notificar a la Secretaría la iniciación de la prestación de servicios de certificación dentro de los cuarenta y cinco días naturales siguientes al comienzo de dicha actividad.
- d) Omita remitir a la Secretaría una copia de cada Certificado generado.
- e) Omita poner a disposición del Firmante los dispositivos de generación de los Datos de Creación y de verificación de la Firma Electrónica, u
- f) Omita proporcionar los medios de acceso al certificado que permitan a la Parte que Confía en el Certificado determinar las situaciones o circunstancias a que se refiere el artículo 104, fracción 9 del Código de Comercio.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 24 de 33



	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

Conforme al artículo 26 la Secretaría sancionará con suspensión temporal de cinco y hasta seis meses en el ejercicio de sus funciones a ATEB si:

- a) Reincide en cualquiera de las conductas a que se refiere el artículo 25.
- b) No cuenta con fianza vigente por el monto y condiciones que se determinan en forma general en el Reglamento y en las Reglas Generales que expida la Secretaría.
- c) Provoca la nulidad de un acto jurídico por su negligencia, imprudencia o dolo, en la expedición de un Certificado, u
- d) Omite notificar a la Secretaría cualquier cambio que pretenda efectuar respecto de los datos a que se refiere el artículo 17 del Reglamento.

En el caso de que la Secretaría suspenda a ATEB en sus funciones, deberá revocar su correspondiente Certificado, de acuerdo con el artículo 27 del reglamento, ya sea de manera temporal o definitiva, y lo agregará al listado de certificados revocados en el dominio que establezca para tal efecto y publicará un extracto de la resolución en el **Diario Oficial de la Federación**, a efecto de que cualquier usuario verifique en todo momento si un Prestador de Servicios de Certificación puede o no ejercer su función. En el caso de suspensión definitiva la Secretaría deberá además revocar la acreditación.


## 12. Referencias

Esta declaración se fundamenta en las Políticas de Seguridad de la Información para el servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo, estructuradas de acuerdo con el *Knowledge Database KDB* del *International Information Systems Security Certification Consortium, (ISC<sup>2</sup>)* y están expresadas para ser mapeadas fácilmente para el cumplimiento de los objetivos y controles manejados por el estándar ISO/IEC 27001:2013 y de los procesos y objetivos de control del estándar CobiT versión 4.1.

Para que ATEB pueda fungir como un Prestador de Servicios de Certificación se necesitan cumplir diferentes estándares y requerimientos legales tanto nacionales como internacionales tales como:

- a) Estándar FIPS 140-2 nivel 3
- b) Estándar ETSI TS 102 042 en sus secciones de:
  - a. 7.2 Public key infrastructure- Key management life cycle
  - b. 7.4.4 Physical and environmental security
  - c. 7.4.8 Business continuity management and incident handling
- c) RFC 3161, Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-stamp Protocol (TSP)
- d) RFC 3628, Policy Requirements for Time-Stamping Authorities (ASDTs)
- e) RFC 3560, Use of the RSAES-OAEP Key Transport Algorithm in Cryptographic Message Syntax (CMS)
- f) ISO/IEC 27001:2013
- g) Ley Federal del Procedimiento Administrativo
- h) Código de Comercio
- i) Reglas Generales a las que deberán sujetarse los Prestadores de Servicios de Certificación.
- j) Reglamento del Código de Comercio en materia de Prestadores de Servicio de Certificación.

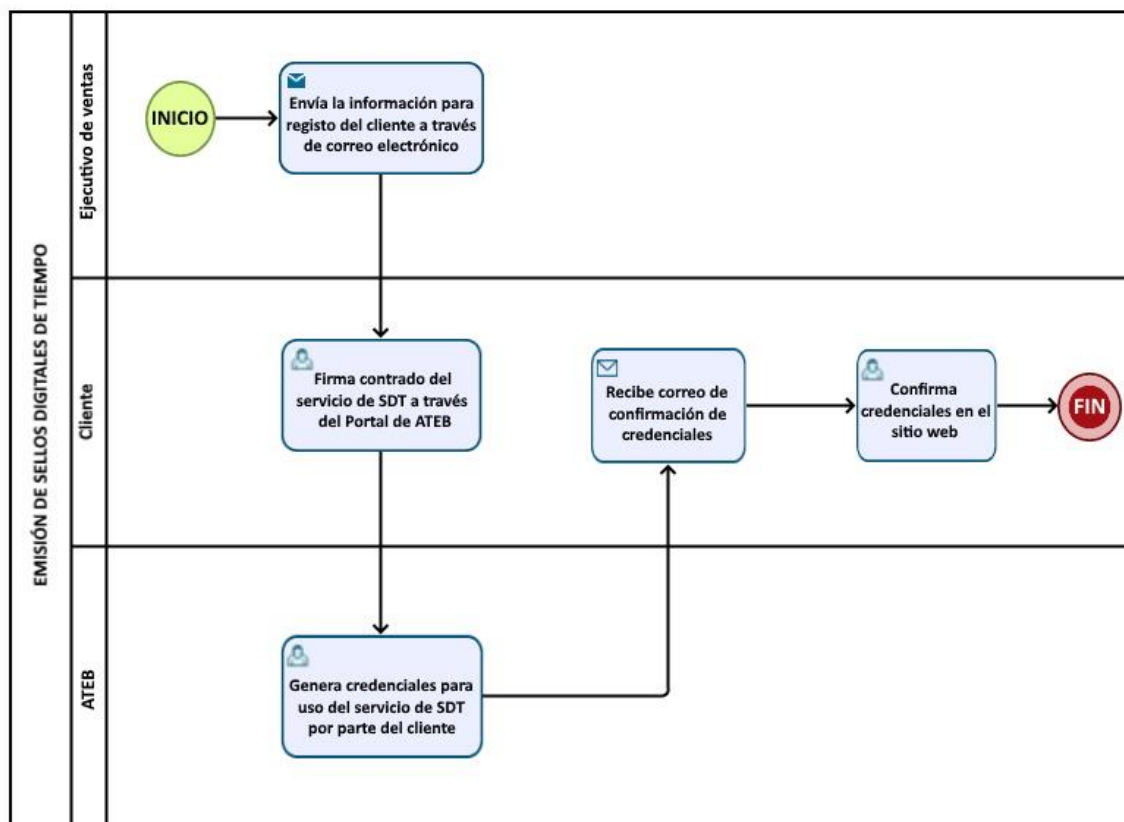
Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 25 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	


### 13. Procedimientos de Registro en Servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo y Gestión de fallas durante el funcionamiento con el cliente

#### 13.1 PROCEDIMIENTO 1: REGISTRO EN SERVICIO DE EMISIÓN DE SELLOS DIGITALES DE TIEMPO

- Diagrama general del procedimiento




Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 26 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

### - Descripción del procedimiento

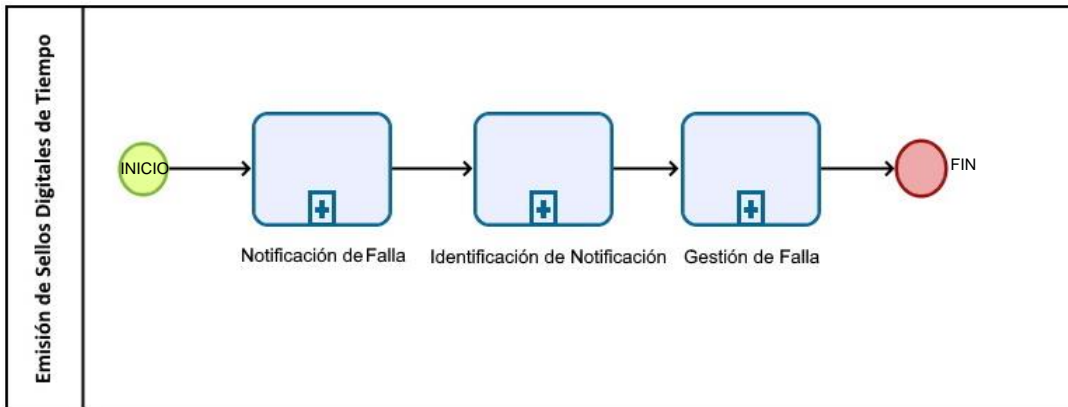
No.	Actividad	Descripción	Responsable	Entrada	Salida
1	Enviar información para registro a través de correo electrónico	Envía información al cliente para que este se registre	Ejecutivo de ventas	Solicitud de servicio de Sello Digital de Tiempo	Envío de información para registro
2	Firmar el contrato de servicio de Sello Digital de Tiempo de manera digital	Firma el contrato de solicitud del servicio de Sellos Digitales de Tiempo a través del sitio web de ATEB	Cliente	Envío de información para registro	Contrato firmado
3	Generar credenciales para uso del servicio de Sello Digital de Tiempo	Genera credenciales de cliente para uso del servicio de sellado de tiempo	ATEB	Contrato firmado	Credenciales generadas
4	Recibir correo de confirmación de credenciales	Recibe correo electrónico donde se confirma la generación de credenciales para acceso al servicio de sellado de tiempo	Cliente	Credenciales generadas	Correo de confirmación recibido
5	Confirmar credenciales	Confirma sus credenciales para el uso del servicio de sellado de tiempo.	Cliente	Correo de confirmación recibido	Credenciales confirmadas
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 27 de 33

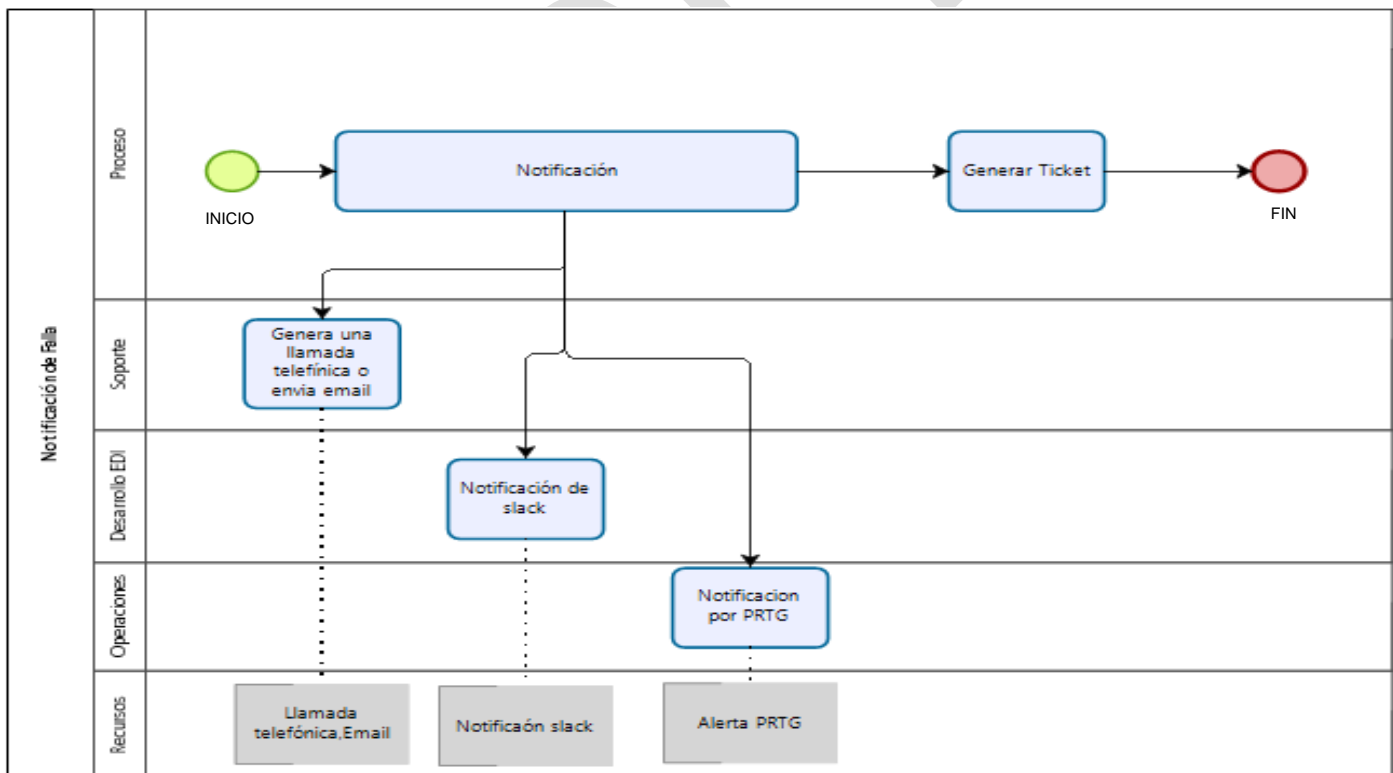
 <b>ATEB</b>	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

## 13.2 PROCEDIMIENTO 2: GESTIÓN DE FALLAS DURANTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS CON EL CLIENTE


### - Diagrama general del procedimiento



### - Subprocedimiento 1: Notificación de Falla




Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 28 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

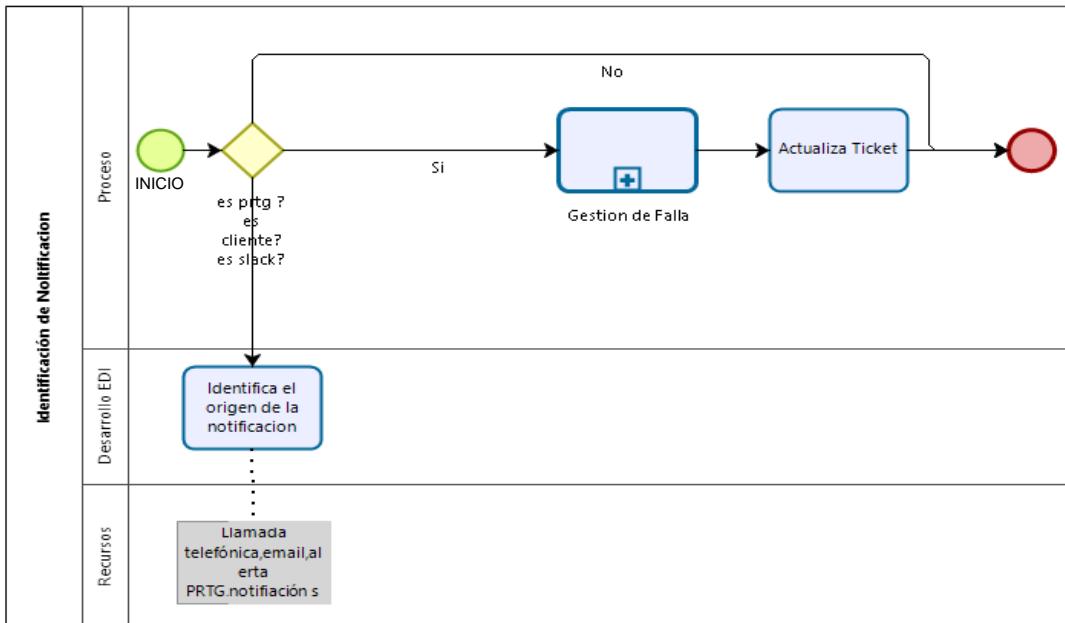
**- Descripción del procedimiento**

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Entrada	Salida
1	Notificación	Se genera un reporte de falla que posteriormente sirve para crear una notificación	Producto o Servicio de ATEB, Cliente	Falla	Reporte de Falla
2	Generación de Notificación	Se genera una notificación que puede ser atendida de diferente forma dependiendo del caso	Producto o Servicio de ATEB, Cliente	Reporte de Falla	Notificación de Falla
<b>Si es PRTG pasar a la actividad 3, Si es Slack pasar a la actividad 4, Si es notificación del Cliente, pasar a la actividad 5</b>					
3	Notificación PRTG	Se genera una Alerta a través de alerta PRTG	Operaciones	Llamada telefónica/Presencial	Ticket Generado
<b>Pasar al FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
4	Notificación Slack	Se genera una Alerta a través de una notificación Slack	Desarrollo EDI	Notificación por slack	Ticket Generado
<b>Pasar al FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
5	Notificación del Cliente	Se genera una Alerta a través de llamada telefónica / Presencial	Soporte	Llamada telefónica/Correo Electrónico	Ticket Generado
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 29 de 33

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

**- Subprocedimiento 2: Identificación de Notificación**

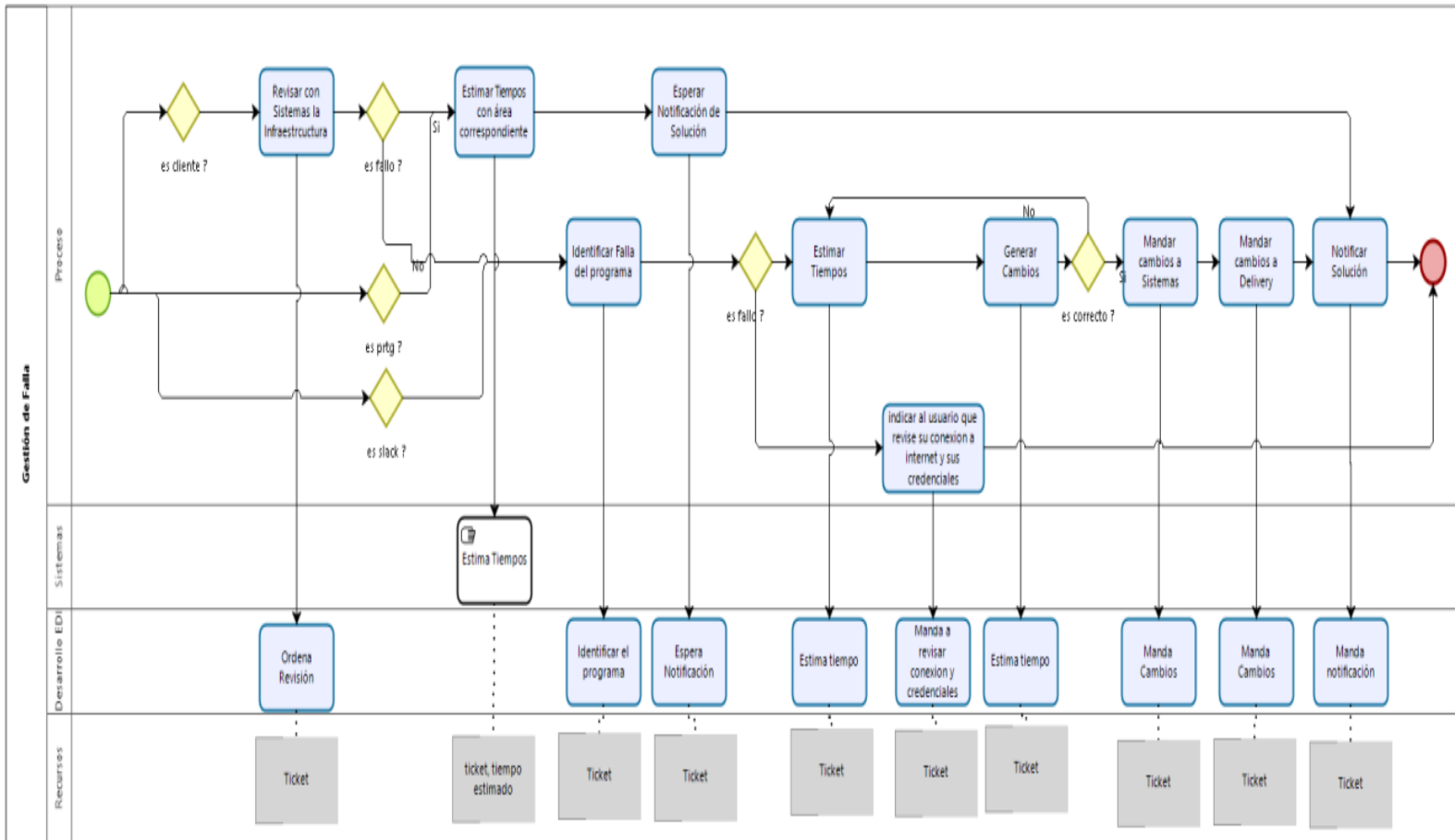


**- Descripción del procedimiento**

No.	Actividad	Descripción	Responsable	Entrada	Salida
<b>Si es una notificación del Cliente, PRTG o Slack, pasar a la actividad 1, de lo contrario pasar a FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					
1	Gestión de Falla	Ejecuta el procedimiento de Gestión de Falla	Operaciones / Desarrollo EDI	Ticket	Ticket canalizado al área correspondiente
2	Actualizar Ticket	Se actualiza la información del ticket, ya sea para su reasignación, comentario o cierre	Operaciones / Desarrollo EDI	Ticket canalizado al área correspondiente	Ticket Actualizado
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					


Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 30 de 33

### - Subprocedimiento 3: Gestión de Falla



### - Descripción del procedimiento


No.	Actividad	Descripción	Responsable	Entrada	Salida
<p><b>Si es Notificación del Cliente pasar a la actividad 1,</b></p> <p><b>Si es Notificación de PRTG pasar a la actividad 2,</b></p> <p><b>Si es Notificación de Slack pasar a la actividad 5,</b></p>					
1	Revisar con Sistemas la Infraestructura	Verificar con Sistemas todos aquellos puntos de conexión que podrían afectar al	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado

	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

		funcionamiento del servicio.			
<b>Si es falla de Sistemas pasar a la actividad 2, de lo contrario ir a la actividad 4</b>					
2	Estimar Tiempos con Área Correspondiente	Sistemas deberá revisar con el área correspondiente, los tiempos estimados para la solución de la falla.	Sistemas	Ticket / Tiempo Estimado	Ticket Actualizado
3	Esperar Notificación de Solución	El ticket debe quedar en espera hasta que se dé solución a la falla.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
<b>Pasar a la actividad 10</b>					
4	Identificar falla del programa	Se busca la razón de ocurrencia de la falla dentro del software.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
<b>Si es falla del programa, pasar a la actividad 5, de lo contrario ir a la actividad 10</b>					
5	Estimar Tiempos	Se estiman los tiempos de desarrollo para la solución.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
6	Generar Cambios	Se hacen las modificaciones pertinentes para solucionar la falla.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
<b>Si los cambios fueron correctos, pasar a la actividad 7, de lo contrario ir a la actividad 5</b>					
7	Mandar Cambios a Sistemas	Se mandan los cambios del programa a sistemas.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
8	Mandar Cambios a Delivery	Se mandan los cambios del programa a Delivery.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 32 de 33



	Plan Estratégico de Negocios en ATEB 2021-2025	MIA-SEG-DEP-050
	<b>Manual de Declaración de Prácticas del servicio de Emisión de Sellos Digitales de Tiempo</b>	
	Modelado de Procesos de Negocio en ATEB	

<b>Pasar a la actividad 10</b>					
<b>9</b>	Indicaciones al Usuario	Indicar al usuario que revise su conexión a Internet y sus credenciales, así como los puntos de conexión a los que apunta (si es que los hay)	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
<b>10</b>	Notificar Solución	Una vez con la solución, esta se le notifica al cliente.	Desarrollo EDI	Ticket	Ticket Actualizado
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>					

## 14. Consulta del documento

La información correspondiente al presente Manual de Declaración de Prácticas estará publicada en la página: <https://www.ateb.mx/psc.html> para su consulta.

Elaboró: JDGM	Elaboración inicial: 17/May./2021	Actualización: 20/May./2022
Versión: 1.4	Documento clasificado como "Pública"	Página: 33 de 33