

Atención: JUAN CARLOS REYES SERRANO**NIS:** 5004284**Dirección:** CIUDAD REAL RES MADRID POL 12 NO 39 SN SEB SALITRILLO**Asunto:** Informe Técnico de Condición Irregular encontrada en su Suministro.**Ref:** ENR-2509-7

Estimado(a) usuario(a):

Reciba un saludo de parte de la Empresa Distribuidora Eléctrica Salvadoreña, S.A. de CV., deseándole al mismo tiempo éxitos en las actividades que desempeña.

Le informamos que en fecha **10/06/2020** se realizó inspección técnica y prueba de validación a su medidor levantando acta en donde se detalla que el equipo de medición no se encuentra registrando la energía consumida de forma correcta.

Se detectó la siguiente irregularidad: Se detecto que en el medidor número **A22531** existía una condición irregular a consecuencia de encontrar:

Tipo de caso ENR: Línea Directa

Base de Cálculo: Medición posterior a la normalización

Detalle de la situación encontrada: Se encontró línea directa conectada en el cuerpo terminal hacia el interior de la vivienda.

Establecido lo anterior, debe mencionarse que la estimación de la energía consumida y no registrada, se realizará en base a Términos y Condiciones del pliego tarifario y del Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final”, estableciendo dicha normativa que una vez acreditado que el usuario ha cometido una irregularidad-alteración en la acometida para evitar el registro correcto del consumo de energía eléctrica, el marco regulatorio habilita al distribuidor a recuperar el valor de la energía consumida y no registrada.

Base de Determinación de Energía consumida no registrada: Se evaluará el consumo no registrando en función del caso que resulte más conveniente para el usuario: Se procederá con la estimación del consumo real del usuario durante el periodo que subsistió la irregularidad, se estimara el consumo correcto mediante la metodología de cálculo: **Medición posterior a la normalización**

Datos Adicionales del Cálculo: Se tomo de base lectura de medidor posterior a la regularización siendo L-745 en fecha 01/07/2020 y L-689 el día de la detección, consumo de 56 kwh en 21 días.

Para mayor información puede llamar al teléfono 2441-7019; 2345-6601 ó visitarnos en la agencia EDESAL más cercana.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarle y suscribirme.

Atentamente.

Atención: JUAN CARLOS REYES SERRANO**NIS:** 5004284**Dirección:** CIUDAD REAL RES MADRID POL 12 NO 39 SN SEB SALITRILLO**Asunto:** Notificación de Cobro ENR.**Ref:** ENR-2509-7

Estimado(a) usuario(a):

Le informamos que en fecha **10/06/2020** se realizó visita inspección técnica a su medidor levantando acta en donde se detalla que el equipo de medición no se encontraba registrando la energía consumida de forma correcta.

Se detectó la siguiente irregularidad: Se detecto que en el medidor número **A22531** existía una condición irregular a consecuencia de encontrar:

Tipo de caso ENR: Línea Directa**Base de Cálculo:** Medición posterior a la normalización

Detalle de la situación encontrada: Se encontró línea directa conectada en el cuerpo terminal hacia el interior de la vivienda.

Por dicha razón, hemos procedido a calcularle la energía no registrada, la cual asciende a:

Consumo ENR: 252.95 kwh**Total cargo ENR:** \$ \$ 56.52**Fecha inicio del cobro:** \$ 02/01/2020**Fecha fin del cobro:** \$ 10/06/2020

Dicho periodo y cálculo se estima de acuerdo con lo que establece el “Procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final”

Por las razones antes expuestas le solicitamos contactarse con EDESAL, a fin de realizar el pago de dicho monto, como también informarle sobre las diferentes opciones de pago que pueden aplicarse; caso contrario se le cargara en su totalidad en su próxima facturación de energía mensual.

Para mayor información puede llamar al teléfono 2441-7019; 2345-6601 ó visitarnos en la agencia EDESAL más cercana.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarle y suscribirme.

Atentamente.

CÁLCULO DE ENERGÍA NO REGISTRADA (ENR)

Nombre del usuario: JUAN CARLOS REYES SERRANO

NIS: 5004284

Base de Cálculo: Medición posterior a la normalización

Datos ENR	Datos de Cobro
Corrección de irregularidad: 10/06/2020	Cargo por Distribución: \$ 16.27
Días de Histórico: 151	Cargo por Energía: \$ 33.74
Días a Cobrar: 160	Equipo de Medición: \$ 0.00
Fecha Inicio Cobro: 02/01/2020	Sub Total: \$ 50.02
Fecha Fin Cobro: 10/06/2020	IVA : \$ 6.50
Consumo Estimado (Kwh): 426.72	TOTAL: \$ 56.52
Consumo Registrado (kwh): 173.77	
Consumo ENR (Kwh): 252.95	

Para mayor información puede llamar al suscrito al teléfono 2345-6601 ó de igual manera puede acercarse a nuestras oficinas ubicadas en Ciudad Real, Ciudad Versailles, San Miguel o Metropoli San Gabriel.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para saludarle y suscribirme.

Atentamente,

Empresa Distribuidora Eléctrica Salvadoreña, S.A. de C.V.
EDESAL, S.A. DE C.V.

EMPRESA DISTRIBUIDORA ELECTRICA SALVADOREÑA
MANUAL DE POLÍTICAS -POLÍTICAS INFORMÁTICAS

Código de Política: PIT-11-PIS-A10-2018
POLÍTICA DE INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE (PIS)

- **Consideraciones generales**

1. El Departamento de Informática, es responsable ante la institución de la instalación, actualización y modificación de los programas de computadoras utilizados por la misma.
2. La procedencia del software utilizado y adquirido por EDESAL, S.A. de C.V., deberá estar acorde a las especificaciones técnicas que requiera la disponibilidad de la tecnología que disponga la Empresa.

- **Responsabilidades del Departamento de Informática**

- Llevar inventario del software (programas) instalados en la Institución.
- Velará porque todo el software instalado en EDESAL, S.A. de C.V., este legalmente licenciado.
- Tendrá la custodia y almacenamiento de todos los programas informáticos de la Institución.
- Definirá los discos de Red de todas las áreas, para poder fragmentar el acceso a la información y una mejor organización.
- Establecerá configuraciones automatizadas para que los usuarios guarden toda su información en los discos de red y se puedan facilitar las copias de seguridad (backup)
- Restringirá el acceso a los equipos tecnológicos fuera de horario de trabajo, a aquellos usuarios que no cuenten con una autorización previa de su superior inmediato para laborar fuera de horario.
- Velará que el software incluya información de instalación y mantenimiento, para facilitar la labor del personal de soporte técnico.

- Deberá requerirles a los proveedores, el entrenamiento en el uso de los software especializados.

- ***Instalación y modificación de programas (software)***

3. Para satisfacer las necesidades de la Institución en cuanto a las modificaciones o instalaciones de Software, que cumplan con los atributos de calidad adecuados, se definen las siguientes responsabilidades por parte de Informática:

- Evaluará todas las modificaciones propuestas al software (programas) actuales, tomando en cuenta el buen funcionamiento y costo en beneficio de la Institución.
- Modificará o Instalará los sistemas de Información acorde a las necesidades de los usuarios, que busquen mejorar los procesos automatizados de EDESAL, S.A. de C.V.
- Todas las solicitudes de Soporte Técnico, deberán ser remitidas, principalmente mediante las aplicaciones informática habilitados para ello o en casos especiales mediante sistema de comunicación móvil al Departamento de Informática, quien le dará las instrucciones necesarias al personal técnico bajo su cargo.
- Deberá dar un tiempo de respuesta a cada una de las solicitudes que hayan sido notificadas por los usuarios en un plazo no mayor de un (1) día laborable.
- Cuando el Departamento de Informática considere que el reporte de avería es mínimo, se podrá proceder con la reparación de inmediato.
- Deberá de asegurar que el usuario este satisfecho con el servicio prestado.
- Deberá recibir e instalar los equipos tecnológicos solicitados por las diferentes áreas de la Empresa, siempre y cuando exista recurso financiero para ello.

- Dará soporte técnico solamente a los equipos informáticos de EDESAL, S.A. de C.V.

- **Responsabilidades y/o prohibiciones de los usuarios**

- Está prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música ni aplicaciones de ningún tipo de las páginas del Internet, que no guarden relación con EDESAL, S.A. de C.V.
- Está prohibido tener en los discos de las computadoras o carpetas de red, archivos que no tengan o guarden relación con EDESAL, S.A. de C.V. Tales como:
 - MP3 (u otro formato de música)
 - EXE (archivos ejecutables)
 - MSI (archivos de instalación)
 - JPG; JPEG, GIF, BMP, PNG, ETC (imágenes)
 - INI (Archivos de configuración de instalación)
 - INF (Archivos de configuración de instalación)
 - DLL (librerías de archivos)
 - ZIP (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
 - RAR (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones). Entre otros.
- Está prohibido desinstalar el Antivirus de su equipo, ya es de alto riesgo para la seguridad ante el peligro de los virus. Deberá informar al Departamento de Informática, en caso de presentarse cualquier problema de virus en su equipo informático.

- **Licenciamiento**

4. Todos los productos de Software que se utilicen deberán contar con su factura y licencia de uso respectiva; por lo que se promoverá la regularización o eliminación de los productos que no cuenten con el debido licenciamiento.

5. El área de Informática promoverá y propiciará que la adquisición de software de dominio público provenga de sitios oficiales y seguros.

- **Bases de Datos**

6. Toda la información de EDESAL, S.A. de C.V. deberá invariablemente ser operada a través de un mismo tipo de sistema manejador de base de datos para beneficiarse de los mecanismos de integridad, seguridad y recuperación de información en caso de presentarse alguna falla.
7. El acceso a los sistemas de información, deberá contar con los privilegios o niveles de seguridad de acceso suficientes para garantizar la seguridad total de la información de EDESAL, S.A. de C.V.
8. Los niveles de seguridad de acceso deberán controlarse por un administrador único y poder ser manipulado por software en el Departamento de Informática.
9. Se deben de limitar las responsabilidades en cuanto a quién está autorizado a consultar y/o modificar en cada caso la información, tomando las medidas de seguridad y de respaldo documental pertinentes.
10. Los datos de los sistemas de información, deben ser respaldados de acuerdo a la frecuencia de actualización de sus datos, guardando respaldos históricos periódicamente. Es indispensable llevar una bitácora oficial de los respaldos realizados, los cuales deberán guardarse en un lugar de acceso restringido con condiciones ambientales suficientes para garantizar su conservación.
11. En cuanto a la información de los equipos de cómputo personales, se recomienda a los usuarios que realicen sus propios respaldos en los servidores de respaldo habilitados para ello o en medios de almacenamiento alternos proporcionados por la empresa.
12. Todos los sistemas de información que se tengan en operación, deben contar con sus respectivos manuales actualizados. Un técnico que

describa la estructura interna del sistema, así como los programas, catálogos y archivos que lo conforman y otro que describa a los usuarios del sistema y los procedimientos para su utilización.

13. Los sistemas de información, deben contemplar el registro histórico de las transacciones sobre datos relevantes, terminal, clave del usuario y fecha en que se realizó (Normas Básicas de Auditoría y Control).
14. Se deben implantar rutinas periódicas de auditoría a la integridad de los datos y de los programas de cómputo, para garantizar su confiabilidad.

