

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.