


Versión: 2.1	POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL06		

## CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN


Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		

### TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO .....3
- 2. ALCANCE .....3
- 3. DEFINICIONES.....3
- 4. CONTENIDO.....7
- 5. CONTROL DE CAMBIOS .....10
- 6. FLUJO DE APROBACIÓN.....11

Versión: 2.1	POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL06		

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la instalación, actualización y configuración de software en equipos de cómputo, servidores y componentes tecnológicos pertenecientes al grupo Keralty, con el fin de asegurar la continuidad operativa, y prevenir fallas de los sistemas y ataques debido a malware y otros códigos maliciosos.


## 2. ALCANCE

El alcance de esta política incluye a todo el personal que tenga acceso a los sistemas físicos y lógicos, aplicaciones, bases de datos, redes de comunicación del grupo Keralty.


Esta política cubre y mantiene el estándar de software determinado por el área de arquitectura de infraestructura y arquitectura de desarrollo, arquitectura de bases de datos y el área de redes y comunicaciones, alineado a los estándares y buenas prácticas del área de seguridad para el uso del software.

## 3. DEFINICIONES


- **Software:** Producto intangible que permite a un equipo computacional desempeñar diversas tareas, por medio de instrucciones lógicas, a través de diferentes tipos de programas.
- **Malware:** Software malicioso diseñado para causar daños o provocar mal funcionamiento a equipos computacionales independientes o conectados a la red.
- **Código Malicioso:** El código malicioso es un tipo de código informático o script web dañino diseñado para crear vulnerabilidades en el sistema que permiten la generación de puertas traseras, brechas de seguridad, robo de información y datos, así como otros perjuicios potenciales en archivos y sistemas informáticos.

Versión: 2.1	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL06		

- **Ambiente:** Colección de hardware, software, redes de comunicación y procedimientos que trabajan de forma conjunta para proveer un cierto tipo de servicios computacionales. Puede haber uno o más tipos de ambientes en plataformas físicas, por ejemplo, pruebas, producción o desarrollo.
- **Análisis de Impacto:** La identificación de los procesos críticos de negocio, daño potencial y pérdida que pueden causarle al negocio, resultantes de una interrupción en las operaciones de los procesos.
- **Análisis de Riesgo:** Identificar y evaluar el nivel de riesgo, tomando en cuenta los activos expuestos o amenazados.
- **Aplicaciones:** Sistemas de Información que estén bajo el gobierno de soporte y mantenimiento de la Dirección de Informática.
- **Base de Datos:** Información organizada en archivos estructurados pertenecientes a los Sistemas de Información académica, administrativa y financiera de la institución.
- **Calidad del Servicio:** Nivel de servicio contratado o acordado entre el proveedor de servicios y el cliente.
- **Cambio:** Modificación adicional aprobada sobre la línea base de: hardware, red, software, aplicación, ambiente, sistema, o documentación asociada.
- **Cierre:** Cuando un cliente está satisfecho por la resolución del incidente que levantó.
- **Disponibilidad:** Capacidad de un componente o servicio para realizar su función requerida durante un periodo de tiempo. Usualmente es expresado por una relación de disponibilidad, por ejemplo: La proporción de tiempo que el servicio está disponible para uso del servicio por el usuario, dentro del horario de servicio acordado.


Versión: 2.1	POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL06		

- **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.
- **Infraestructura de TI:** La suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, unidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.
- **Mesa de Servicios:** Métrica: Punto único de contacto dentro de la organización de TI, para los usuarios.
- **Almacenamiento:** Todos aquellos dispositivos, internos o externos, utilizados para almacenar datos e información.
- **Métrica:** Elemento medible de un proceso o una función.
- **Nivel de Servicio:** Expresión de un aspecto del servicio, en términos cuantificables y definitivos.
- **Operaciones:** Todas las actividades y medidas para habilitar y/o mantener el uso de la infraestructura de TI.
- **Prioridad:** Secuencia con la que un problema o incidente tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.
- **Problema:** Causa principal desconocida de uno o varios incidentes.
- **Proceso:** Serie de acciones, actividades, cambios, etc. conectadas. Realizadas por agentes que tienen el propósito de satisfacer o lograr un objetivo.
- **Proceso de Negocios:** Grupo de actividades de negocio comprometidas por una organización, persiguiendo un fin u objetivo común. Los típicos procesos de negocios incluyen recepción de órdenes, servicios de mercadotecnia, venta de productos, servicios de entrega, distribución de productos, facturación por servicios, contabilización por dinero recibido. Un proceso de negocio normalmente depende del soporte de varias funciones de negocio, por ejemplo:

Versión: 2.1	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL06		

personal de Tecnología de Información, alojamiento, estos muy rara vez operan aislados, siempre hay interdependencia entre ellos.


- **Proveedor:** Organización encargada de proveer los servicios de TI.
- **Recursos:** Ayudan a proveer los requerimientos de los clientes de TI. Los recursos son usualmente computadoras y equipo relacionado, software, facilidades (edificio, sites, etc.) y gente.
- **Requerimiento de Servicios:** Cada servicio que no sea una falla, provisto por la infraestructura de TI.
- **Servicio de TI:** Conjunto de facilidades de TI y de no TI, proveídos por el servidor de dichos servicios, que satisface con una o varias necesidades de los clientes y que el cliente lo percibe como un todo.
- **Sistema:** Compuesto integral que consiste en uno o más procesos, hardware, software, facilidades y gente, que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad u objetivo.
- **Solución o Soporte Remoto:** Incidente o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un elemento del staff de soporte.
- **Tiempo de indisponibilidad:** Periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.
- **Usuario:** Persona que utiliza los servicios diarios.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		

## 4. CONTENIDO


### LINEAMIENTOS

- Está prohibida la instalación y/o uso de software no autorizado por el área de dirección de Operación TI, la Gerencia Corporativa de Tecnología y la Gerencia Corporativa de Seguridad de la Información.
- El área de arquitectura de infraestructura y arquitectura de desarrollo son responsables de administrar el estándar de software y lista de aplicaciones permitidas.
- Todo software existente y que no sea de administración de la Gerencia de Tecnología debe ser informado formalmente al área Operación de TI.
- El uso de software no licenciado está estrictamente prohibido. Para dar instalación de software por alguna de las divisiones de negocio de la Organización debe cumplir con las respectivas aprobaciones de las áreas responsables.
- El reinicio del servidor Swift se realizará quincenalmente (sábados después de las 10:00 PM) según política de la Organización o más de una vez, si se ameritan actualizaciones de las fabricantes, dado eventos de Seguridad o otra eventualidad determinada. Se recomienda una vez reiniciado el servidor validar que todos los servicios estén arriba para no causar problemas en los pagos ni en los extractos.
- La actualización de software a todo nivel, así como las actualizaciones de software y parches de seguridad, en los ambientes que utiliza la Organización para sus procesos tecnológicos, el área de operación TI es el proveedor de mantener actualizada todas las plataformas que ofrecen los servicios del grupo Keralty.


<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		

- Todo equipo de cómputo suministrado por un proveedor mediante un contrato para cubrir un servicio debe cumplir con antivirus actualizado y actualizaciones de seguridad al día. El área de Operación TI debe hacer cumplir el presente requerimiento antes de ser conectado a la red de la Organización.
- Está prohibido la instalación de software, archivos de fuente desconocida o sospechosa recibidos por correo. Este correo debe ser borrado de inmediato, de llegar a ser ejecutado por error, se debe avisar de inmediato al área de operación TI.
- La Organización debe contar con herramientas para realizar descargas de forma automática de parches liberados por el fabricante del software, el área de operación TI., es responsable de gestionar y programar las actualizaciones dependiendo la criticidad o vulnerabilidad del software, por otra parte, el área de operación TI., debe programar actualización, como mínimo dos veces al año, si el fabricante libera parches.
- El área de Operación TI., debe entregar nuevos aprovisionamientos de servidores con la aplicación de endurecimiento “Hardening” la cual lleva a actualizaciones de parches para reducir vulnerabilidades de seguridad, el área de operación debe programar al menos una vez al año la aplicación de endurecimiento a servidores antiguos.
- Los parches o actualizaciones de seguridad en los servidores Windows Server y Linux se deberán realizar cada 3 meses, según actualizaciones emitidas por los fabricantes, por un evento de Seguridad u otras eventualidades y deberán ser presentados en comité de cambios mediante un cronograma para su aprobación.
- Los parches o actualizaciones de seguridad de los motores de base de datos Oracle y SQL Server se deberán realizar dos veces al año como mínimo, según las actualizaciones emitidas por los fabricantes, por un evento de Seguridad u otras eventualidades y deberán ser presentados en comité de cambios mediante un cronograma para su aprobación.



<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		


- Configuración específica a sistemas operativos, bases de datos y componentes que requieran cambios para el aseguramiento de la operación y aplicación de lineamientos de políticas de seguridad.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
24/09/2022	Creación Política	1.0
04/10/2023	Validación de Contenido	2.0
20/06/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento.	2.1

*Tabla 1 Control de Cambios*

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL06</b>		

## 6. FLUJO DE APROBACIÓN

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Centro de cómputo Área/Proceso: Centro de computo Fecha:12/09/2022	Nombre: Luisa Gineth Castaño Área/Proceso: Directora de Operaciones y comunicaciones TI Fecha: 20/06/2024	Nombre: Javier Galván Área/Proceso: Gerencia corporativa de tecnología Fecha: 23/06/2024

*Tabla 2 Flujo de Aprobación*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.