emape s.a.
EMPRESA MUNICIPAL
ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA

PROCEDIMIENTO:

DETECCION Y ELIMINACION DE VIRUS INFORMATICOS

Versión: 001	Código: GCPS-GSI-003-2015	Fecha: 30/06/2015	Nº. Páginas: 04

GSI - SOPORTE TECNICO - GCPS
VºBº
EMAPE S.A.

Rubro	Nombre	Cargo	Firma
REVISADO POR	Rubén Yépez Moreano	Gerente de Sistemas de Información	
APROBADO POR	Hugo Contreras Chávez	Gerente Central de Planeamiento y Sistemas	

INDICE

1. OBJETIVO

Establecer el lineamiento para salvaguardar la información de la Entidad, adoptando las precauciones técnicas del caso, a fin de evitar, detectar y eliminar virus informáticos y/o programas maliciosos que puedan producir daño en la información procesada en los equipos de cómputo o en la Red del Sistema Informático de EMAPE S.A.

2. FINALIDAD

Regular el tratamiento que la Entidad debe dar a la detección y eliminación de virus informáticos que puedan producir daño en la información procesada en los equipos de cómputo o en la Red del Sistema Informático de EMAPE S.A.

3. ALCANCE

Las disposiciones señaladas en el presente procedimiento son de aplicación obligatoria para el personal que brinda el servicio de Soporte Tecnológico a todos los usuarios que hagan uso de los equipos de cómputo de EMAPE S.A.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley Nº 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), modificada por Ley Nº 29246 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 031-2005-MTC.
- Ley Nº 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública.
- Ley Nº 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 007-2008-VIVIENDA
- Decreto Legislativo N° 1057 "Decreto Legislativo que Regula el Régimen Especial de la Contratación Administrativa de Servicios".
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprueba Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la administración pública"
- Resolución de Contraloría Nº 320-2006-CG que aprueban Normas de Control Interno.
- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª. Edición".
- Decreto Supremo Nº 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del Sector Público.
- Resolución Ministerial Nº 073-2004-PCM, Aprueban Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Publica.

GSI - SOPORTE TECNICO - GCPS · VºBº · EMAPE S.A.

- Resolución de Contraloría Nº 072-98-CG, Normas Técnicas de Control Interno para Sistemas Computarizados, Codificada como Norma 500-01 al 500-08.
- Norma Técnica Peruana, "NTP-ISO/IEC17799:2004 EDI - Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 1ª Edición".
- Reglamento de Organización y Funciones vigente.

5. DEFINICIONES

- **Equipo de Cómputo:** También denominado computadora, es una máquina electrónica compuesta de procesador (CPU), memoria y periféricos de entrada y/o salida (teclado, mouse, pantalla, otros).
- **Servidor:** Equipo de cómputo que suministra información, a través de una red, a otros equipos llamados clientes. Los servidores pueden ser dedicados a un único servicio o a varios servicios.
- **Usuarios:** Son los trabajadores de EMAPE, nombrados o contratados que utilizan equipos informáticos.
- **Personal de Soporte Tecnológico:** Son los trabajadores encargados de brindar el servicio de soporte informático, mantenimiento y de verificar el uso adecuado de los equipos de cómputo.
- **Antivirus:** Software capaz de detectar las amenazas y alertar las posibles acciones a realizar: desinfectar, poner en cuarentena o eliminar.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 La Gerencia de Sistemas de Información (GSI) a través del personal de soporte tecnológico es responsable de administrar las licencias de software antivirus en los equipos de cómputo de la institución.

6.2 La GSI es responsable de coordinar y ejecutar la instalación del software antivirus en los equipos de cómputo de la Entidad, asimismo comunicar al Gerente de Sistemas de Información sobre la eficiencia de la solución antivirus.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 La Entidad deberá contar con una solución antivirus corporativa (software antivirus) debidamente licenciada y de versión vigente.

7.2 La GSI a través del personal de Soporte Tecnológico guardará todas las licencias de software antivirus, discos compactos y demás documentación que se adjunta a dicho software.

7.3 Corresponde únicamente al personal de Soporte Tecnológico la instalación y/o desinstalación del software antivirus en los equipos de cómputo de la Institución, de ser necesario hará las coordinaciones con las áreas usuarias para realizar esta acción.

GSI - SOPORTE TECNICO - GCPS VºBº EMAPE S.A.

7.4 El software antivirus que posee la Entidad debe configurarse para actualizarse automáticamente tanto en el servidor principal como en las estaciones de los usuarios finales.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1 De la Instalación del Software Antivirus:

8.1.1 El personal de la Oficina de Soporte Tecnológico en coordinación procederá a instalar el software antivirus en los equipos de cómputo de la Entidad. Este software una vez instalado se actualizará automáticamente desde el Servidor de Antivirus, el cual se actualiza vía internet diariamente.

8.2 De la Eliminación de Virus:

8.2.1 El software antivirus debe ser capaz de detectar las amenazas y alertar las posibles acciones a realizar: desinfectar, poner en cuarentena o eliminar.

8.2.2 Cuando la solución antivirus advierta una amenaza vía una ventana emergente, el usuario comunicará el hecho a la Oficina de Soporte Tecnológico de la GSI.

8.2.3 El personal de Soporte Tecnológico generará en el módulo Help Desk el Ticket respectivo para su debida atención.

8.2.4 El personal de Soporte tecnológico deberá elegir la mejor opción que conlleve a asegurar la integridad de la información almacenada en el equipo de cómputo.

8.2.5 En los casos extremos, donde la solución antivirus no pueda eliminar el virus u otra amenaza existente. El personal de Soporte Tecnológico coordinará con el usuario para internar el equipo de cómputo para el formateo e instalación de los programas necesarios para que el usuario pueda continuar con sus tareas.

8.2.6 Luego de eliminado el virus el personal de Soporte Técnico, registra la incidencia en el Sistema Help Desk y realiza el cierre respectivo a la conformidad del usuario.

8.2.7 El usuario tendrá un periodo no mayor a 24 horas para comunicar cualquier disconformidad que se pueda suscitar. Después de dicho periodo se asumirá la conformidad del servicio y se procederá a cerrar el ticket correspondiente.

9. REGISTROS

- Ticket en el Módulo de Help Desk.
- Consola del Servidor de Administración del Antivirus.

GSI - SOPORTE TECNICO - GCPS
VºBº
EMAPE S.A.