

Versión: 2.1	POLÍTICA DE OPERACIÓN TI	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL015		

## 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 OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</b>		

### TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO .....3
- 2. ALCANCE .....3
- 3. DEFINICIONES.....3
- 4. CONTENIDO.....6
- 5. CONTROL DE CAMBIOS .....9
- 6. FLUJO DE APROBACIÓN.....10

Versión: 2.1	POLÍTICA DE OPERACIÓN TI	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL015		

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para mantener la operación de infraestructura en sitio (onpremise, nube híbrida o nube pública).

## 2. ALCANCE

El alcance de esta política establece el gobierno sobre toda infraestructura local y en nube del hardware, software, componentes de seguridad y redes de comunicación que soportan las aplicaciones y servicios del grupo Keralty.

## 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.
- **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.

Versión: 2.1	POLÍTICA DE OPERACIÓN TI	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL015		

- **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.
- **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.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</b>		

- **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: 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.

Versión: 2.1	POLÍTICA DE OPERACIÓN TI	
Fecha: 20-06-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PL015		

- **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.
- **Logs:** Registro generado por un software que permite identificar eventos.
- **Backup:** Respaldo de la información por medio de un software que permite su almacenamiento y restauración de forma segura.

## 4. CONTENIDO

### LINEAMIENTOS

- Gestionar el mantenimiento preventivo o correctivo sobre la infraestructura tecnológica por lo menos una vez al año, deben ser planeados, coordinados y ejecutados por el área de operación TI.
- **Terminación de contrato servicios de nube o terceros.** Es preciso acordar un periodo de 60 días después de finalizado el periodo de servicios, el proveedor debe proveer el entorno del alcance contractual del servicio (Aplicaciones y Datos) a fines de ser recuperados por el grupo keralty.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</b>		

- **Terminación de contrato servicios de nube o terceros.** Certificar del proceso de destrucción y eliminación de datos y acceso al sitio contratado, una vez terminado el proceso contractual con el proveedor.
- Configurar el servicio NTP (Network Time Protocol), este protocolo permite sincronizar todos los relojes de los servidores de la Organización, mediante los controladores de dominio ubicados en las sedes principales del grupo Keralty.
- Eliminar riesgos de seguridad de servidores aplicando las buenas prácticas de endurecimiento al sistema operativo “Hardening Cis”, al menos una vez al año.
- Mantener el inventario de hardware y software, además de mantener el control de obsolescencia de infraestructura.
- Todas las actividades realizadas en el Directorio Activo por los usuarios administradores y operadores de toda la infraestructura, equipos de red, servidores, bases de datos y soluciones en nube bajo su responsabilidad. Este registro queda en el syslog en el Directorio Activo, para lo cual es llevado a la plataforma de seguridad “SIEM”.
- Gestionar la infraestructura de datacenter o nube debe cumplir con la separación de ambientes de desarrollo, pruebas y/o preproducción y producción, teniendo en cuenta los controles que se deben implementar para evitar el intercambio de información entre los ambientes, la prohibición de uso de herramientas de desarrollo o fuentes en los ambientes productivos.
- Controlar el acceso al centro de datos sede calle 100 # 11 67 piso 3B y al datacenter Triara a través de formatos, autorizaciones y registros de los procesos a que den lugar.
- Mantener el inventario de servicios y/o Herramientas en servidores y puertos de red permitidos y no permitidos en la infraestructura.

<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</b>		

- Mantener redundancia de dispositivos de alta criticidad de la infraestructura que lleven a mantener la disponibilidad del servicio en caso de fallo de alguno de los componentes, para dar cumplimiento a este lineamiento y a los ANS de servicio. Revisión mensual de indicadores de disponibilidad de infraestructura.
- Asegurar que todas las redes asignadas para los ambientes de preproducción y producción se encuentran aislados, evitando que los ambientes de desarrollo, pruebas, test, capacitación y preproducción alcancen los servidores, servicios, Bases de datos de ambientes productivos.



<b>Versión: 2.1</b>	<b>POLÍTICA DE OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</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 OPERACIÓN TI</b>	
<b>Fecha: 20-06-2024</b>		
<b>Código: SIG-TI-CKE-PL015</b>		

## 6. FLUJO DE APROBACIÓN

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Centro de cómputo Área/Proceso: Centro de cómputo 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**.