


Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE MEJORA	
Fecha: 12/07/2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022		

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.



<div>Versión: 1.0</div> <div>Fecha: 12/07/2024</div> <div>Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022</div>	<div>PROCEDIMIENTO DE</div> <div>NOTIFICACIÓN DE MEJORA</div>	
---	---	---

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.	3
2. ALCANCE.	3
3. DEFINICIONES	3
4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	3
5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO	1
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	2
7. FLUJO DE APROBACIÓN.....	3

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE MEJORA	
Fecha: 12/07/2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022		

1. OBJETIVO.

Realizar el escalamiento de los incidentes repetitivos reportados en las diferentes aplicaciones de la organización Keralty, al área de desarrollo para solución definitiva.

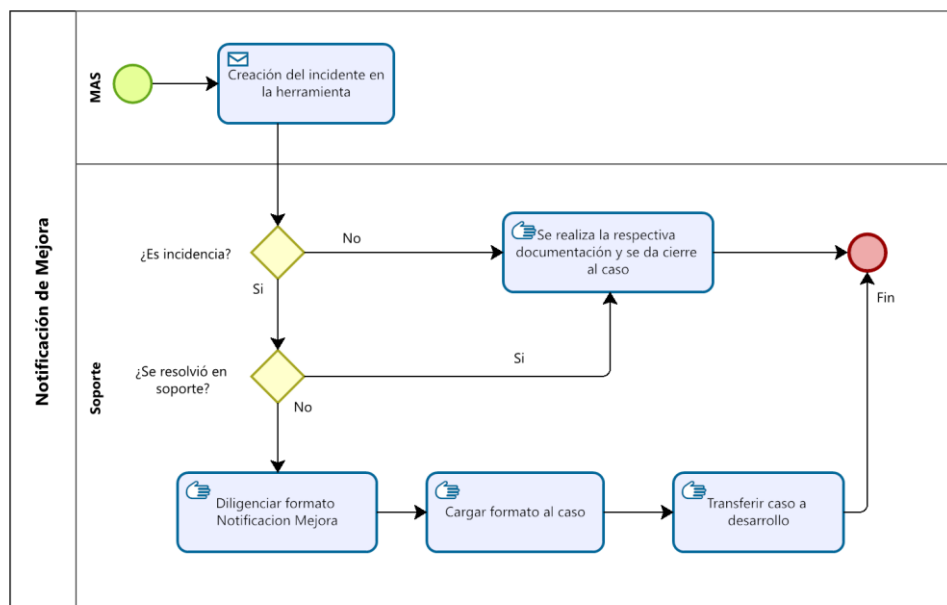
2. ALCANCE.

Este procedimiento está dirigido al grupo de soporte Keralty para el manejo del escalamiento de soluciones de raíz en las diferentes aplicaciones.


3. DEFINICIONES

- **Notificación de Mejora:** Documento formal en el cual se realiza un análisis de una incidencia reportada por el negocio que requiera intervención por parte del área de TI responsable para darle solución.

4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO




Powered by
bizaagi
Modeler

<div>Versión: 1.0</div> <div>Fecha: 12/07/2024</div> <div>Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022</div>	<div>PROCEDIMIENTO DE</div> <div>NOTIFICACIÓN DE MEJORA</div>	
---	---	---

5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO


NO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Creación del incidente en la herramienta	Se realiza creación del caso reportado por el usuario en la herramienta autorizada para gestionar los casos por llamada telefónica, correo electrónico o portal autogestión.	MAS	Herramienta gestión de casos
2	Revisión incidencia	Se realiza revisión del incidente reportado por el usuario para validar el origen a que obedece la incidencia.	Analista de Soporte	Herramienta gestión de casos
3	Diligenciamiento documento Mejora	Una vez se detecta que la incidencia requiere intervención por parte del área de desarrollo se procede a diligenciar el formato con los hallazgos encontrados.	Analista de Soporte	Formato Mejora
4	Escalamiento a desarrollo	Se realiza el diligenciamiento del formato de Mejora se procede a anexarlo al caso y realizar el escalamiento al equipo de desarrollo.	Analista Soporte	Documento anexo en la herramienta gestión de casos.

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE MEJORA	
Fecha: 12/07/2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022		

6. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
12/07/2024	Versión Inicial	1.0

Tabla 1 Control de cambios

Versión: 1.0	PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE MEJORA	
Fecha: 12/07/2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL04-PR022		

7. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Leidy Lorena Arias Lizarazo Área/Proceso: Soporte Aplicaciones Fecha: 12/07/2024	Nombre: Jairo Enrique Robles Área/Proceso: Subgerencia de soporte Fecha: 15/07/2024	Nombre: Luisa Trujillo Área/Proceso: Vicepresidente De Sistemas De Información Fecha: 17/07/2024

Tabla 2 Flujo de aprobación

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