

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

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.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....3

2. ALCANCE3

3. DEFINICIONES3

4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO4

 4.1 Monitoreo.....4

 4.2 Control.....5

5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO6

6. CONTROL DE CAMBIOS.12

7. FLUJO DE APROBACIÓN.....13

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

1. OBJETIVO.

El presente documento pretende dar a conocer el proceso de gestión de redes y comunicaciones LAN, WLAN y WAN del grupo Keralty.

2. ALCANCE

Gestionar las redes LAN, WLAN y WAN de comunicaciones de todas las sedes del grupo Keralty con el fin de garantizar un óptimo desempeño para los usuarios finales que incluyen funcionarios, afiliados y usuarios externos.

3. DEFINICIONES

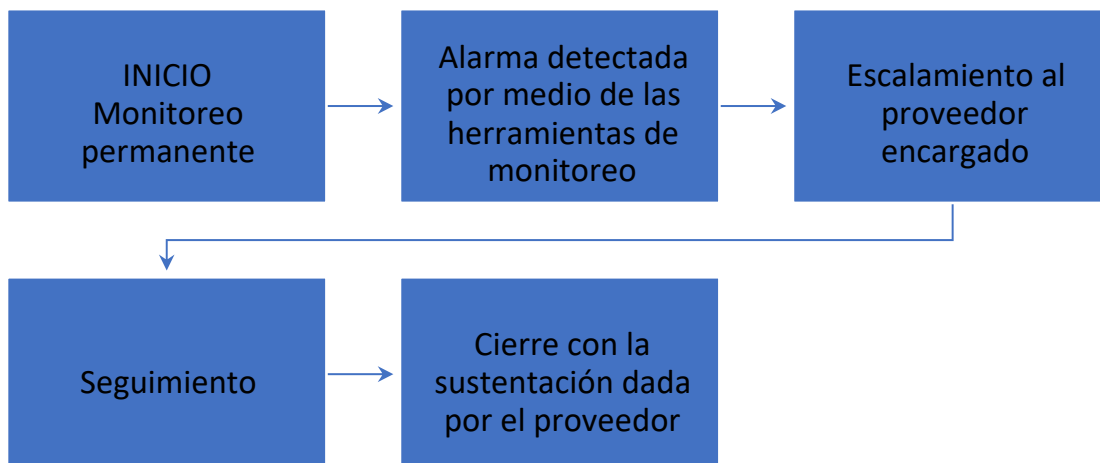
- **Política:** Actividad(es) orientada(s) en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.
- **Mejor Práctica (Buena Práctica):** Corresponde a un modelo completamente definido, cuyos buenos resultados operacionales están comprobados y que está disponible para ser utilizada.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

- **PSK:** En criptografía, una clave previamente compartida, clave pre compartida o PSK (en inglés pre-shared key) es una clave secreta compartida con anterioridad entre las dos partes usando algún canal seguro antes de que se utilice.
- **Red LAN:** Red de Área Local (Local Área Network).
- **Red WAN:** Red de Área Ancha (Wide Área Network).
- **Red WLAN:** Red de Área Local Wifi.

4. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

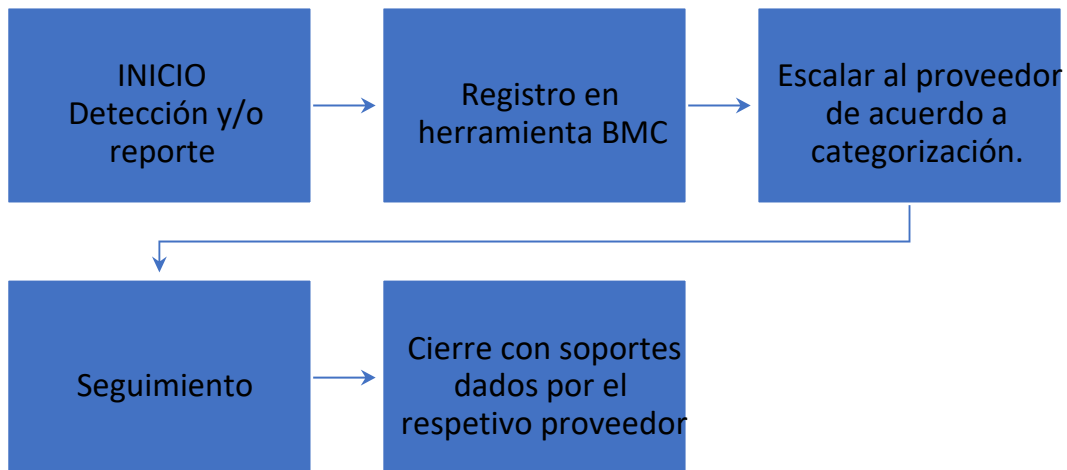
4.1 Monitoreo



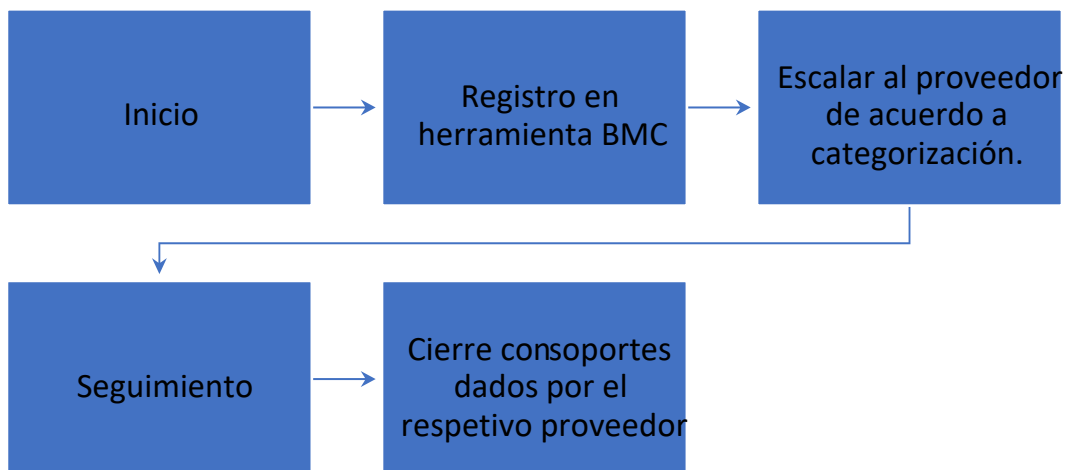
Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

4.2 Control

4.2.1 Incidentes



4.2.2 Requerimientos



Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

5. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

El grupo Keralty está conformado por varias empresas del sector salud distribuidas en aproximadamente 255 sedes a nivel nacional, las cuales se conectan a través de redes WAN y llegan al funcionario final con redes inalámbricas y cableadas. Se realizó una clasificación de las sedes de acuerdo a su complejidad, el detalle se puede encontrar en el documento Arquitectura Redes

Teniendo en cuenta la complejidad del servicio, se determinó segmentar la gestión del servicio de redes de comunicaciones en 2 grandes aspectos: Monitoreo y Control. Cada aspecto es atendido bajo unas directrices especificadas en los documentos de políticas y se definen bajo los procedimientos a continuación:

MONITOREO

Permanentemente se hace un monitoreo a toda la infraestructura que compone la solución de comunicaciones: Wan, Lan, Wlan, Comunicaciones Unificadas. Este trabajo es realizado por varios proveedores con los cuales se tienen contratos con ANS's específicos en cada caso dependiendo del servicio prestado. El detalle de las políticas de monitoreo se puede encontrar en el archivo Política Monitoreo Redes.

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1.	Inicio	Monitoreo permanente	Proveedor: NetReady Terasys	Herramientas de monitoreo: Zabbix UIM

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
				NFA
2	Detección de eventos	Proveedor por medio de las herramientas de monitoreo detecta eventos	NetReady Terasys	Registro en herramientas de monitoreo: Zabbix UIM NFA
3.	Escalamiento a proveedor	En el caso que corresponda el proveedor de monitoreo escala el incidente al operador encargado (Telefónica, Claro, Sencinet)	NetReady Terasys Claro Telefónica Sencinet	Herramienta web de casos operadores - Correo electrónico
4.	Seguimiento	Seguimiento permanente a eventos que estén en curso	NetReady Terasys Claro Telefónica Sencinet	Herramientas de monitoreo, web de casos operadores - Correo electrónico

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
5.	Cierre	Después de realizar las pruebas necesarias se da cierre al evento	NetReady Terasys Claro Telefónica Sencinet	Herramientas de monitoreo, web de casos operadores - Correo electrónico

Tabla 1 Monitoreo

CONTROL

Los sistemas de comunicaciones son operados por diferentes proveedores con los cuales se maneja el mismo esquema de gestión en el que se exige cumplir con las mejores prácticas definidas por los fabricantes para asegurar, restringir y controlar la infraestructura de red; para los incidentes se estableció una política con los detalles de operación que se describe en el documento Primer Nivel Redes .

Para los requerimientos se estableció una política con los detalles de atención y directrices sobre la gestión de los equipos y servicios de red, el detalle se puede encontrar en el repositorio Documentos Keralty.

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

CONTROL INCIDENTES

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Inicio: Detección y/o Reporte	Se detecta incidente por medio de herramientas de monitoreo o por reporte de usuarios.	Proveedores monitoreo y usuarios	Correo electrónico o chat
2.	Registro en herramienta BMC	Por medio de la mesa de ayuda se hace apertura de un caso	Mesa de ayuda, Proveedores monitoreo y usuarios	Correo electrónico
3.	Escalar al proveedor de acuerdo a categorización	Se comunica formalmente al proveedor el detalle del incidente	Proveedores monitoreo y equipo de operación Redes	Correo electrónico y/o llamada
4.	Seguimiento	Permanente seguimiento al caso para dar celeridad a la solución	Proveedores monitoreo y equipo de operación Redes	Correo electrónico, chat y/o llamada

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
5.	Cierre caso	Se valida la solución y se cierra el caso en la herramienta	Proveedores monitoreo y equipo de operación Redes	Correo electrónico, herramientas de gestión de casos

Tabla 2 Incidentes

CONTROL REQUERIMIENTOS

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
1	Inicio: Reporte por el usuario	Usuario reporta el requerimiento.	Usuarios	Correo electrónico y/o caso en mesa de ayuda
2.	Registro en herramienta BMC	Por medio de la mesa de ayuda se hace apertura de un caso	Mesa de ayuda y usuarios	Correo electrónico, herramienta casos
3.	Escalar al proveedor de acuerdo a categorización	Se comunica formalmente al proveedor el detalle del requerimiento	Equipo de operación Redes	Correo electrónico y/o llamada

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

NO.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO/EVIDENCIA
4.	Seguimiento	Permanente seguimiento al caso para dar celeridad a la solución	Equipo de operación Redes	Correo electrónico, chat y/o llamada
5.	Cierre caso	Se valida la solución y se cierra el caso en la herramienta	Equipo de operación Redes	Correo electrónico, herramientas de gestión de casos

Tabla 3 Requerimientos

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

6. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
03/10/2022	Creación del Documento	1
06/10/2023	Actualización del Documento	2
30/05/2024	Se realiza inclusión tabla del detalle del procedimiento, 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 4 Control de Cambios

Versión: 2.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES	
Fecha: 30-05-2024		
Código: SIG-TIRC-CKE-PR02		

7. FLUJO DE APROBACIÓN.

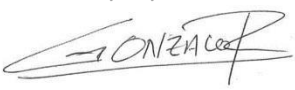

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: José Gonzalo Rojas Rivera Área/Proceso: Redes y comunicaciones Fecha: 05/10/2022 	Nombre: Miguel Ángel León García Área/Proceso: Redes y comunicaciones Fecha: 30/05/2024 	Nombre: Javier Alonso Galván Castañeda Área/Proceso: Gerencia corporativa de tecnología Fecha: 09/06/2024

Tabla 5 Flujo de aprobación

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