

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

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: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. POLÍTICAS.....	3
4. CONTROL DE CAMBIOS.....	5
5. FLUJO DE APROBACIÓN.....	6

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es enlistar y transmitir las políticas del proceso de Gestión de Problemas.

Las políticas se utilizan para establecer y comunicar los lineamientos requeridos en el cual se asegure el logro de los objetivos del Proceso de Gestión de Problemas, alineado a las Decisiones de Seguridad de la Información.

2. ALCANCE

Aplica a todos los colaboradores de los centros de infraestructura tecnológica y mesa de servicios de la Gerencia de Tecnología de Keralty, como también a todos los participantes externos que cumplan algún rol en la Gestión de Servicios de TI (ITSM).

3. POLÍTICAS

Las políticas y lineamientos generales que se han definido para el desarrollo y ejercicio de la Gestión de Problemas.

- 3.1.** Un proceso de Gestión de Problemas basado en ITIL que se utilizará en toda la organización.
- 3.2.** El Gestor de Problemas es responsable de todo el proceso y tiene la autoridad para desarrollar políticas y procedimientos referentes al mismo.
- 3.3.** Todos los problemas deben ser clasificados en función de los criterios establecidos, en el Modelo de Categorización asociado a la Gestión de Incidentes.
- 3.4.** Todos los incidentes Mayores generan un registro de Problema de forma obligatoria.
- 3.5.** Un ticket de problema será gestionado de manera única e independiente y, hasta que no se finalice con una solución temporal o definitiva, no se trabajará en otro ticket.
- 3.6.** Las revisiones al proceso, sus documentos, Factores Críticos de Éxito (CSF) e Indicadores Clave de desempeño (KPI) de la Gestión de Problemas son llevadas a cabo por el Gestor del Proceso de manera regular.
- 3.7.** Los siguientes criterios deben ser usados para identificar y levantar un Problema:

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

- A. Múltiples incidentes con los mismos síntomas con causa desconocida (Tendencia).
- B. Cuando un Incidente Mayor ha sido identificado (Criterios).
- C. Se debe tener como criterio lo repetitivo, pero validando contra el impacto.

- 3.8.** Las soluciones definitivas que dependan de un proyecto y/o inversión, que NO sean aprobadas, pasarán del estado de “Terminado” a “Cancelado”. Se seguirán asociando los registros de incidentes que tengan relación con este problema.
- 3.9.** El tiempo para solucionar los problemas será determinado por el Negocio de acuerdo con la Prioridad asignada.
- 3.10.** Los problemas que requieran modificaciones de un CI cuando se tenga identificado deberán tramitar la solicitud de cambio respectiva a través del proceso de Gestión de Cambios.
- 3.11.** Los problemas que requieran modificaciones de un CI cuando se tenga identificado deberán tramitar la solicitud de cambio respectiva a través del proceso de Gestión de Cambios.
- 3.12.** Todos los problemas en el proceso de cierre deben ser documentados con la solución definitiva y/o temporal y su causa raíz.
- 3.13.** Toda desviación al proceso debe ser notificada al Dueño del Proceso, quienes deberán verificar con las partes involucradas las causas de la desviación, así como las acciones correctivas correspondientes.
- 3.14.** Todos los Problemas tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta al momento de registrarlo.
- 3.15.** El Gestor de Problemas es responsable de actuar de forma proactiva en la detección y solución de los problemas correspondientes a los servicios de TI; para ello se debe identificar la causa/raíz de los incidentes basados en la información recopilada desde el proceso de Gestión de Incidentes y/o reportes de la operación de servicios de TI. Además, se deben identificar las áreas relacionadas al problema, especialistas y colaboradores técnicos requeridos e interesados, de forma que se garantice una adecuada investigación, análisis, diagnóstico y solución a los problemas de TI.
- 3.16.** El Gestor de Problemas es el rol autorizado para registrar tickets de problemas en la herramienta ITSM.

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

4. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
01/11/2023	Definición de políticas	1.0
28/10/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se valida con el responsable del documento quien nos informa que a la fecha no existe ningún cambio en el contenido de este, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento	1.1

Tabla 1 Control de Cambios

Versión: 1.1	POLITICAS GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09		

5. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Wilson Leonardo Rodríguez Hoyos Área/Proceso: Gestión de servicios TI Fecha: 01/11/2023	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 11/12/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: vicepresidente de sistemas de información Fecha: 11/12/2024

Tabla 2 Flujo de Aprobación

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