

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

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: 1.2</div> <div>Fecha: 28-10-2024</div> <div>Código: SIG-SS-CKE-PL08</div>	<div>POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES</div>	<div>  </div>
---	--	--

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.

2. ALCANCE.

3. POLITICAS.....

4. CONTROL DE CAMBIOS.....

5. FLUJO DE APROBACIÓN.....

3

3

3

7

8

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

1. OBJETIVO.

El presente documento trata de las Políticas consideradas para el Proceso de Gestión de Incidentes de la gestión de servicios para la mesa de servicios, la cual ha sido reescrita y basada en las mejores prácticas de Gestión de Servicios de Tecnología ITIL, a través de una metodología enfocada al cliente y orientada al servicio.

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 incidentes, 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 todos los participantes externos que cumplan algún rol en la Gestión de Servicios de TI (ITSM).

3. POLITICAS.

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

3.1. Un proceso de Gestión de Incidentes basado en ITIL que se utilizará en toda la organización.

3.2. El Dueño /Gestor del proceso de Gestión de Incidentes es responsable de todo el proceso y tiene la autoridad para desarrollar políticas y procedimientos referentes al mismo.

3.3. La gestión de Incidentes proporcionará una definición única de un incidente que será utilizada a lo largo del proceso y otros procesos.

3.4 El dueño de servicio tiene responsabilidad con los incidentes que se generen del servicio y debe promover soluciones temporales o definitivas.

3.5. La mesa de servicios es el único punto de contacto entre el área de TI y el usuario para solicitar la apertura y seguimiento de incidentes.

3.6. Solicitudes de servicio identificadas a través del proceso de Gestión de Incidentes harán referencia al proceso de Gestión de Solicitudes de servicios.

3.7. En el caso de que la mesa de servicios o cualquier otro nivel de soporte supere su capacidad para resolver un Incidente, este se escalará de acuerdo a la Matriz de Escalamiento Funcional y Jerárquico definida.

3.8. Todos los contactos a la mesa de servicios deberán ser registrados en la matriz de contactos que estarán registrados en la herramienta de gestión.

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

3.9. Solo personal facultado por Keralty(Ver anexo Anexo 1. Configuraciones base/Compañías) podrá contactar a la mesa de servicios para reportar un Incidente relacionada a los servicios vigentes del catálogo.

3.10. El personal de mesa de servicios debe seguir los guiones de atención telefónica y escrita, así como el estándar de documentación de los casos y el checklist por tipo de servicio, toda comunicación con el usuario debe cumplir unos parámetros de calidad, en el marco del respeto y del buen servicio al cliente. (Ver anexo protocolo de atención mesa de servicios).

3.11. Si el usuario no brinda la información básica requerida, no se podrá realizar el registro del incidente, para su correspondiente atención y solución, lo cual se le informará apropiadamente al usuario.

3.12. Todo ticket deberá estar asociado al menos a un servicio definido en el Catálogo de Servicios.

3.13. Solamente para atención de usuarios VIP(ver anexo 9.1 UsuariosV02), es permitido recibir y atender Incidentes cuyo registro del incidente se realizará con base al listado de usuarios definidos como VIP por Keralty y cuyo mantenimiento recae en el administrador de la herramienta de gestión tecnológica.

3.14. Toda desviación al proceso debe ser notificada al Gestor de incidentes y al Dueño del Servicio, quienes deberán verificar con las partes involucradas las causas de la desviación, así como las acciones correctivas correspondientes.

3.15. Una herramienta ITSM oficial para el registro, control, seguimiento y documentación de los Incidentes será utilizada en la Organización.

3.16. Todo el trabajo y el progreso dirigido a la resolución de incidentes, independientemente del nivel de soporte o miembro del personal, deberán estar claramente documentadas en la herramienta de seguimiento de incidentes.

3.17. Se permitirá la reapertura de incidentes máximo una vez, siempre y cuando el caso este en estado resuelto, y después de 3 días este no se podrá reabrir, en caso contrario se deberá hacer reunión con el usuario afectado y el especialista para evaluar la situación que genera las reaperturas, los resultados de esta reunión deberán quedar registrados en un nuevo caso.

3.18. El estado de los incidentes se brindará o se pondrá a disposición de los usuarios durante todo el ciclo de vida del incidente.

3.19. La atención de incidentes que brinda la Dirección de Tecnología, se realizará de acuerdo a las prioridades establecidas en el Proceso de Gestión de Incidentes.

3.20. Todos los incidentes tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta al momento de registrar el incidente. El número de referencia deberá ser proporcionado al usuario para su seguimiento.

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

3.21. La gestión de Incidentes tiene alcance y competencia para todo activo registrado en la base de datos de la configuración CMDB.

3.22. La categorización de los tickets se deberá de llevar a cabo de acuerdo a los árboles de categorías previamente definidas en el proceso de Gestión de Incidentes (Ver anexo.2 Gestión de incidentes) y deberán ser utilizadas por todos los diferentes niveles de la mesa en la herramienta de gestión ITSM .

3.23. Todos los incidentes serán priorizados basados en el impacto y la urgencia definido en el matriz de priorización.

3.24. Los incidentes deberán contar con la documentación mínima en los campos descripción y solución y documentos adjuntos que complementen la información desde su registro inicial hasta su solución. Esto incluye a los analistas de primer nivel, así como especialistas de segundo y tercer nivel o todos aquellos que interactúen en el ciclo de vida del incidente.

3.25. El usuario solicitante es el único que puede validar la solución al incidente reportado. Por lo tanto, es el único en capacidad de autorizar el cierre del incidente.

3.26. La herramienta de gestión ITSM realizará el cierre de ticket de forma automática en caso de no obtener confirmación por el usuario solicitante del incidente, después de 3 días hábiles.

3.27. Al cierre de todo incidente la herramienta de gestión ITSM enviará al usuario solicitante una encuesta automática de satisfacción para evaluar el servicio.

3.28. El usuario solicitante tendrá visibilidad de todo el ciclo de vida del incidente a través de la mesa de servicios como punto único de contacto autorizado mediante los canales: Portal especialista, portal de usuarios, correo electrónico, teléfono, chat bot .

3.29. Todas las acciones de análisis, seguimiento y solución de los incidentes deberán ser registradas en la herramienta de gestión ITSM para contar con información clara, precisa y actualizada por parte de analista de mesa de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.

3.30. Si se presentan incidentes masivos, la Mesa de Servicios en cabeza de su líder de servicio, divulgará la información respectiva, a través de los canales IVR planta telefónica y portal de usuarios banner.

3.31. Si se registran varios casos reportados por distintos usuarios, los cuales correspondan a un mismo incidente masivo, se podrán agrupar dentro de la herramienta de gestión de la mesa de servicios, para unificar la documentación, gestión y solución del caso e interactuar con la gestión de problemas.

3.32. El líder de Servicio y dueño de servicio de Keralty deberá velar por la calidad de la atención, así como por el cumplimiento del presente lineamiento, de los ANS definidos, detectar necesidades de capacitación de los usuarios, hacer seguimiento y análisis de los indicadores de gestión e informes generados y presentar propuestas de

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

mejora para incrementar la satisfacción de los usuarios y la eficacia y eficiencia del procedimiento.

3.33. El líder de servicio deberá realizar seguimiento diario general a los Incidentes pendientes de solución independientemente del estado, promoviendo gestión y documentación y en especial a los que se encuentren en los estados de suspendido y/o pendiente por información.

3.34. Es responsabilidad del Técnico o Especialista que resuelve el caso, promover en los usuarios el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del cierre del ticket. Mensualmente se obtendrán los resultados de la encuesta, los cuales deberán corresponder al menos al 20% de los usuarios atendidos, se realizarán los análisis respectivos y se definirán las acciones para la mejora.

3.35. Tanto para la operación de la mesa de servicios, como para la atención y solución de los casos de los usuarios, se deben cumplir las políticas de seguridad de la información establecidas por Keralty y/o sus clientes.

3.36. Una muestra representativa semanal del top 5 de grupos con mayor número de registros de incidentes, debe ser revisada por el Gestor de incidentes con el fin de verificar que los presentes lineamientos generales se estén cumpliendo, notificando al dueño del servicio.

3.37. Las evaluaciones se realizarán por el Dueño del Proceso de forma regular, las evaluaciones se centrarán en la consistencia del proceso y la capacidad de repetición y los indicadores clave de rendimiento (KPI).

Versión: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

4. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
09/08/2023	Creación del documento	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: 1.2	POLITICAS GESTIÓN DE INCIDENTES	
Fecha: 28-10-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL08		

5. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Alexandra Pinilla Área/Proceso: Gestión de servicios TI Fecha: 09/08/2023	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 28/10/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: vicepresidente de sistemas de información Fecha: 28/10/2024

Tabla 2 Flujo de aprobación

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