



Política: Administración de incidentes y problemas

Código: PL-DTI-015	Fecha de vigencia: dd/mm/aaaa
Versión: 1.0	Fecha de última actualización: dd/mm/aaaa

1. Objetivo

Asegurar que los problemas e incidentes presentados en sistemas de información y plataforma tecnológica sean resueltos y que sus causas sean investigadas para mitigar su recurrencia.

2. Alcance

Esta política es aplicable a todos los funcionarios del COSEVI, terceros y usuarios de los recursos tecnológicos, incluyendo a todos los niveles de la estructura organizacional de COSEVI.

3. Responsables

Auditoría Interna: Fiscalizar el cumplimiento de lo estipulado en esta política.

Dirección de Tecnología de Información (DTI): Administrar los incidentes y problemas en relación con las tecnologías de información de COSEVI.

Funcionarios de TI y Terceros: Conocer y aplicar lo estipulado en esta política.

4. Pautas

- 4.1 Todos los funcionarios de COSEVI son responsables de notificar, en el menor tiempo posible a su jefatura inmediata y/o a la Dirección de TI, cualquier anomalía en torno a los sistemas informáticos o plataforma tecnológica para iniciar la respectiva investigación y tomar las medidas correctivas pertinentes.
- 4.2 Se deben establecer los parámetros y lineamientos que rijan el proceso de administración de incidentes y problemas, donde se definan los procedimientos necesarios para el reporte de incidentes y problemas, identificación y respuesta, el escalamiento en los casos más críticos y el seguimiento necesario para la adecuada solución, considerando niveles de servicio establecidos.
- 4.3 Se debe crear un procedimiento que indique la secuencia de pasos a seguir para registrar, investigar, solucionar y documentar todos los incidentes y problemas identificados. Este procedimiento debe incluir los niveles de prioridad y la categorización para abordar la situación en un tiempo adecuado.
- 4.4 Se deben asignar los roles y funciones al personal, cuya participación sea requerida en la atención de los incidentes. Estos deben conocer y entender cuáles son las prioridades de COSEVI en caso de que se presenten varios eventos simultáneamente.
- 4.5 Deben existir métodos de concienciación hacia los funcionarios y terceros con el fin de que puedan ejecutar un debido proceso ante un eventual incidente.
- 4.6 Para todo problema presentado se debe identificar los componentes específicos de la infraestructura de TI que se vean afectados, así como las áreas o dependencias afectadas fuera de la Dirección de TI y comunicar formalmente la situación dada, con el fin de aplicar las medidas preventivas y correctivas del caso.





- 4.7 Se deben emitir reportes de incidentes y problemas para todos los casos que se presenten. Éstos deben ser generados por los funcionarios que atendieron y dieron respuesta a dichos incidentes o problemas.
- 4.8 Los incidentes y problemas deben ser registrados en un sistema de gestión que permita establecer registros de auditoría y dar el seguimiento apropiado a los casos abiertos, reabiertos, en curso y cerrados.
- 4.9 La Dirección de TI debe comunicar los avances en la solución de problemas y controlar continuamente el impacto de los problemas no resueltos.
- 4.10 Se deben tener activas las herramientas de auditoría en sistemas operativos, gestores de bases de datos, equipos de comunicación, equipos de seguridad y demás equipos críticos, las cuales deben ser revisadas periódicamente para la atención y respuesta de incidencias y/o problemas. Estas herramientas deben proporcionar adecuadas pistas de auditoría que permitan el seguimiento de un incidente o problema a partir de sus causas.
- 4.11 La Dirección de Tecnología de Información debe establecer, documentar y aprobar la prioridad de los procesos involucrados en una emergencia, cuando los mismos requieran del uso de servicios tecnológicos y de su personal para atender una situación y cuya solución no sea tratable a través de los procesos normales de COSEVI.

5. Sanciones

El incumplimiento de esta política constituye una falta grave según lo establecido por el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio del Consejo de Seguridad Vial.

6. Aprobación

6.1 Aprobación y dictamen de conformidad técnica de la DTI

Nombre	Puesto	Firma
	Dirección de TI	

6.2 Aprobación por la Junta Directiva

Acuerdo de aprobación por Junta Directiva	
----------------------------------------------	--

7. Historial de revisiones

Versión	Autor	Cargo	Fecha	Cambio/Revisión