

POLÍTICA DE MANEJO DE INCIDENTES

Ago-2025

POLÍTICA DE MANEJO DE INCIDENTES

Objetivo

La presente política tiene como objetivo definir los procedimientos para gestionar y resolver de manera eficiente cualquier incidente que pueda afectar el rendimiento o la funcionalidad del software proporcionado por STS Group. Esto garantizará la continuidad operativa y minimizará el impacto en los usuarios.

Alcance

Esta política aplica a todos los incidentes reportados por los clientes que utilicen los servicios de software de STS Group, incluyendo la plataforma de gestión multinivel y cualquier otro software en uso.

Definiciones

- **Incidente:** Cualquier interrupción o disminución de la calidad del servicio que afecte el funcionamiento del software.
- **Nivel de Gravedad:** Clasificación del incidente según su impacto y urgencia, la cual influye en los tiempos de respuesta y resolución.

Roles y Responsabilidades

1. Cliente:

- Reportar el incidente de manera detallada a través de los canales establecidos.
- Proporcionar toda la información necesaria para facilitar la evaluación y resolución del incidente.

2. Jefe de Mantenimiento:

- Revisar el nivel de gravedad del incidente.
- Colocar el incidente en la cola de prioridades de acuerdo con la tabla de niveles de gravedad y tiempo de respuesta.
- Asegurar la coherencia entre las horas de trabajo dedicadas a la solución y la naturaleza del incidente.

3. Desarrollador:

- Realizar el análisis técnico y estimar las horas necesarias para la solución.
- Resolver el incidente y registrar el tiempo trabajado, notificando al cliente sobre el saldo de horas disponibles.

Procedimiento de Manejo de Incidentes

1. Recepción del Incidente:

- El cliente envía un correo describiendo el incidente.
- El Jefe de Mantenimiento revisa la gravedad del incidente.

2. Evaluación y Priorización:

- Si el incidente es grave, se solicita atención inmediata.
- Si no es grave, se coloca en la cola de prioridades y se solicita un análisis de horas.

3. Estimación y Aprobación:

- El Desarrollador proporciona el número de horas estimadas.
- El cliente aprueba o rechaza la estimación.

4. Resolución:

- El Desarrollador resuelve el incidente y registra las horas trabajadas.
- Se informa al cliente del tiempo utilizado y el saldo restante de horas.

5. Cierre del Incidente:

- Se verifica la coherencia entre la solución proporcionada y las horas invertidas.
- El incidente se da por resuelto y se notifica al cliente.

Niveles de Gravedad y Tiempos de Respuesta

- **Incidente Crítico:** Tiempo de respuesta inmediato, requiere trabajo 24/7 hasta su resolución.
- **Incidente Moderado:** Se resuelve en un plazo estándar basado en la cola de prioridades.
- **Incidente Menor:** Se gestiona en el orden de prioridad asignado.

Canales de Comunicación

- Los incidentes deben ser reportados a través del correo oficial proporcionado por STS Group, asegurando que toda la información necesaria esté incluida.

Revisión y Actualización

Esta política se revisará y actualizará periódicamente para asegurar su efectividad y alineación con las mejores prácticas de gestión de incidentes.

