



Gestión de riesgos y oportunidades

Instructivo

Gestión de incidencias

Código: IN-RO-002


Versión: 01

Página: 1 de 7

Instructivo para la Gestión de incidencias



	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	D/O		
Nombre:	Ing. Jorge Alberto Santana	Ing. Julia Pérez	Dr. Fausto López Solís
Puesto:	Encargado de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP	Directora de Planificación y Desarrollo	Director Ejecutivo
Fecha:	9/6/2023	9/6/2023	12/6/2023

	Gestión de riesgos y oportunidades	Código: IN-RO-002
	Instructivo	Versión: 01
	Gestión de incidencias	Página: 2 de 7

1. PROPÓSITO:

Describir los parámetros para resolver los incidentes ocurridos de una manera rápida, eficaz y eficiente, analizando cómo se ha producido, dejando registros de este, y ocupándose de que se apliquen las medidas de control interno necesarias a través del sistema de gestión de la institución.


2. ALCANCE:

Abarca desde la captura y registro de información sobre incidentes (riesgos materializados), provenientes de fuentes como denuncias o sugerencias de empleados o terceros, hasta el cierre de este.

3. DEFINICIONES:

- **Gestión de incidencias:** actividades coordinadas para dirigir y controlar cualquier acontecimiento que tenga una influencia negativa sobre una organización, incluidos su personal, el servicio, el producto de la organización, los equipos o el entorno en el que opera.
- **Análisis:** examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.
- **Diagnóstico:** paso en donde se examina la incidencia para determinar si se puede identificar con alguna otra incidencia que ya haya sido resuelta y aplicar el procedimiento que ya había sido asignado.
- **Debida diligencia:** proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayuda a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocios y personal específicos.
- **Impacto:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Incidencia:** es cualquier acontecimiento que tenga una influencia negativa sobre una organización, incluidos su personal, el servicio, el producto de la organización, los equipos o el entorno en el que opera.
- **Riesgo:** es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso.
- **Soborno:** oferta, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.



	Gestión de riesgos y oportunidades	Código: IN-RO-002
	Instructivo	Versión: 01
	Gestión de incidencias	Página: 3 de 7

4. DESARROLLO:

4.1 Gestión de incidencias:

Los Directores/encargados de área o a quienes éstos asignen, deben tener conocimiento claro del funcionamiento del proceso al cual se va a realizar la gestión de incidencias.

4.1.1 Completar la Matriz de Incidentes institucionales (MT-RO-003)

a) Registro del incidente:

Todas las incidencias se reportarán al área de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP a través de la **Matriz de incidentes institucionales (MT-RO-003)**, durante el mismo mes de ocurrencia siempre que sea posible, para su administración, gestión y tratamiento de mejora continua. El responsable del reporte dependerá de cada tipo de incidente presentada:

Tipo de incidencia	Responsable del reporte
Laborales	Comité Mixto Seguridad y Salud en el Trabajo
Seguridad de la Información	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones TIC
Tecnológico	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones TIC
Operacional	Responsable del Área
Denuncia de Fraude o Soborno	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
Incumplimiento Normativo	Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo
Infraestructura	Dirección Administrativa Financiera

- En la **Matriz de Incidentes institucionales (MT-RO-003)**, este renglón contiene los siguientes puntos:

No.	Estado	Urgencia	Impacto	Prioridad	Tipo de incidente	Descripción	Fecha del incidente	Fecha de apertura	Informado por	Responsable	Diagnóstico	Medida establecida	Fecha de solución	Cantidad de días abierto	Comentarios Adicionales
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Instrucciones de llenado.

No.	Desarrollo
1	N.º: se coloca el número secuencial que ocupa el incidente en la matriz.
2	Estado: se selecciona el estado en que se encuentra la incidencia (abierto o cerrado), en el momento de registro de una nueva incidencia, se selecciona estado "Abierto".
3	Urgencia: se selecciona un valor de urgencia basado en la relevancia del incidente ocurrido para la institución y sus operaciones. <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>COPIA PARA CONSULTA <input type="checkbox"/></p> <p>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</p> <p>IDOPPRIL</p> </div>

3	Alto	El incidente ocurrido debe ser abordado y solucionado de manera inmediata.
2	Medio	El incidente ocurrido debe ser abordado en el mediano plazo (1 a dos meses).
1	Bajo	El incidente ocurrido puede ser abordado en largo plazo de gestión (3 meses o mas).

Impacto: en la clasificación del incidente, se selecciona un valor de urgencia y de impacto basado en la relevancia del incidente para la institución y sus operaciones, esto con el fin de establecer el nivel de prioridad de abordaje.

Valor	Concepto	Descripción
3	Alto	Si el incidente ocurrido tiene consecuencias desastrosas, graves sobre la institución, sus procesos, imagen, recursos, etc. Genera una afectación total de los sistemas de información críticos. Se fuga, pierde o altera información confidencial o privada con claras evidencias de incumplimiento de las directrices de seguridad por parte de los empleados y proveedores.
2	Medio	Si el incidente ocurrido tiene medianas consecuencias o efectos sobre la institución. Se materializó y generó la afectación de las operaciones o los servicios, no críticos de la compañía. Genera una afectación parcial del total de equipos de cómputo de la organización, no superior del 20%. Genera la in-disponibilidad de sistemas de información no críticos o imprescindibles para la entrega de productos o servicios.
1	Bajo	Si el incidente ocurrido tiene bajo impacto o efecto mínimos sobre la institución, no detiene la ejecución de sus procesos, no daño a personas. Genera una afectación parcial del total de equipos de cómputo de la organización, no superior del 5%. Fallas leves de incumplimiento de las directrices de seguridad de la información ocasionadas más por desconocimiento de los empleados o proveedores.




Prioridad: se selecciona la prioridad entre Alta, Media o Baja de acuerdo con la relación Impacto/Urgencia.

Urgencia \ Nivel Impacto	ALTO (3)	MEDIO (2)	BAJO (2)
	ALTA (3)	6	5
MEDIA (2)	5	4	2
BAJA (1)	4	2	1

Tipo de incidente: se selecciona el tipo de incidente al que corresponde de los clasificadores disponibles.

- **Infraestructura:** son los que están relacionados al conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de la actividad de la institución.
- **Laborales:** son eventos que anteceden pérdidas o daños que podrían causar una lesión o enfermedades en el trabajador.
- **Operacional:** es toda interrupción o reducción de la calidad operativa no planificada del servicio.
- **Otros:** cualquier tipo de incidente no clasificado, que pueda dar origen a la incorporación de una nueva clasificación.
- **Seguridad de la Información:** son acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a una Política de

	Gestión de riesgos y oportunidades	Código: IN-RO-002
	Instructivo	Versión: 01
	Gestión de incidencias	Página: 5 de 7


	<p>Seguridad de la Información de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnológico: están relacionados a cualquier interrupción en los servicios de tecnología de la información de la institución. • Soborno: se relacionan a la necesidad de adaptar formas efectivas para corregir los actos de sobornos o corrupción y los conflictos de interés. • Cumplimiento: se asocian con las acciones que no están acorde con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y compromisos en general. 	<p>COPIA <input type="checkbox"/></p> <p>PARA CONSULTA</p> <p><small>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO</small></p> <p>IDOPPRIL</p>
7	Descripción: se describe el incidente ocurrido.	
8	Fecha del incidente: se coloca la fecha de ocurrencia del incidente.	
9	Fecha de apertura: se coloca la fecha del día de la realización del registro en la matriz.	
10	Informado por: se coloca el nombre de la persona que notificó el incidente.	
11	Responsable: se coloca el nombre del encargado del proceso afectado.	
Sección para ser completada por el personal de área de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP junto con el personal involucrado		
12	<p>Diagnóstico: se realiza una breve descripción del proceso realizado de reconocimiento, análisis y evaluación tomando en consideración los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer exactamente qué es lo que dejó de funcionar o no funciona correctamente. • Establecer el impacto potencial de la incidencia. • Determinar si la incidencia está producida por la implantación de un cambio. • Determinar si la incidencia está producida por una inobservancia o incumplimiento. • Buscar en la base de datos de conocimiento (base de datos de errores conocidos, registro de incidencias, etc.) posibles soluciones. 	
13	Medida establecida: se realiza una breve descripción de las acciones realizadas para tratar el incidente ocurrido y mitigar su ocurrencia en el futuro.	
14	Fecha de solución: se coloca la fecha de solución como cierre de la incidencia, posterior a la puesta en marcha de las medidas establecidas.	
15	Cantidad de días abierto: número auto calculado en matriz como diferencia de los días calendarios transcurridos desde la fecha de registro, hasta la fecha de solución del incidente.	
16	Comentarios adicionales: se realiza una breve descripción de cualquier dato, aclaración o aporte adicional que se considere necesario.	

El Analista de Cumplimiento y Control Normativo valida las informaciones sobre posibles riesgos provenientes de fuentes como denuncias o sugerencias de encargados, colaboradores o terceros, registradas en la **Matriz de incidentes institucionales (MT-RO-003)**, y orienta a quienes realizan la notificación, para brindar informaciones requeridas y/o faltantes, en el caso que lo amerite.

b) Resolución y cierre del incidente:

Cuando se detecta una solución potencial, ésta debe ser aplicada, registrada y comprobada por el Analista de Cumplimiento del área de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, acompañado, si lo requiere, de otra área de soporte.

Antes de cambiar el estado de la incidencia a “cerrado”, la División de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP, debe validar lo siguiente:

 IDOPPRIL <small>Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales</small>	Gestión de riesgos y oportunidades	Código: IN-RO-002
	Instructivo	Versión: 01
	Gestión de incidencias	Página: 6 de 7

- Si las áreas de impacto están satisfechas con la resolución de la incidencia.
- Si se han completado todos los datos necesarios.
- Si es un problema recurrente.

Una vez comprobada la resolución, la incidencia se da por resuelta y el Analista de Cumplimiento debe proceder para su cierre.

d) Seguimiento a las incidencias.

Los incidentes cerrados deben ser valorado en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades institucionales.

Se realizará un informe de las incidencias para ser socializadas con el Consejo de Calidad y demás instancias correspondientes, para seguimiento.

El Analista de Cumplimiento y Control Normativo, evalúa y reporta anualmente, a el/la Director(a) de Planificación y Desarrollo (Oficial de Cumplimiento Antisoborno y Normativo), el potencial del fraude y tendencia de incumplimientos normativos, según los incidentes reportados, identificando la evaluación de oportunidades de fraude en relación con los perfiles que tienen los puestos de trabajo.

5. REGISTROS DE CALIDAD:

- Matriz de Incidencias (MT-RO-003).



6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 31000:2009 - Gestión de Riesgos - principios y directrices.
- ISO 37001:2017 Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión Compliance.
- Instructivo de Administración de riesgos y oportunidades (IN-RO-001).
- Política Institucional para la Administración de Riesgos, oportunidades e incidencias (PI-RO-001).
- Instructivo para el Manejo de denuncias (IN-CI-003).

7. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS:

HISTORIAL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES AL DOCUMENTO					
Rev. No.	Código doc.	Nombre del documento	Descripción del cambio	Fecha	Responsable
00	IN-RO-002	Instructivo para la Gestión de incidencias	Creación	20 Septiembre 2021	Ing. Orison Soto
01	IN-RO-002	Instructivo para la Gestión de incidencias	- Se reestructura los responsables bajo la nueva estructura organizativa del IDOPPRIL. - Se modifica el instructivo para la Gestión de Incidencias para dar cumplimiento a los requerimientos de la NOBACI en los puntos VAR 011 y VAR 014. - Se agrega en el acápite de definiciones el termino	9 junio 2023	Ing. Jorge Alberto Santana



Gestión de riesgos y oportunidades

Código: IN-RO-002

Instructivo

Versión: 01

Gestión de incidencias

Página: 7 de 7

			gestión de incidencias, debida diligencia, soborno - Se agrega el punto c) Reporte de incidencia en el acápite 4.1 Gestión de incidencias. - Se agrega como documento de referencia la Política Institucional para la Administración de Riesgos, oportunidades e incidencias (PI-RO-001), ISO 37001:2017 Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Sistemas de Gestión Compliance.		
--	--	--	--	--	--

**COPIA
PARA CONSULTA**
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
IDOPPRIL