

RESOLUCION DE

Resolución No. 0002
Sesión No. 1786
Fecha: 30 SEP 2021

APROBACION DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES, PARAMETROS Y SOLUCIONES

El Sr. Fernando Durán, Administrador General somete a consideración de los señores miembros del Directorio Ejecutivo para su conocimiento y aprobación del procedimiento de gestión de incidentes, parámetros y soluciones.

CONSIDERANDO: Que el objetivo del procedimiento de gestión de incidentes, parámetros y soluciones es establecer las pautas necesarias para la atención de solicitudes e incidentes notificados por los usuarios internos y externos, para restaurar la operación normal del servicio afectado en el menor tiempo posible, estableciendo lo siguiente:

- 1- **Gestión de incidentes:** es el proceso que tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio interno y externo de la manera más rápida y eficaz posible.
 - a. **En este proceso intervienen:**
 - **Usuario**, que notifica vía correo electrónico en caso interno o vía telefónica en caso externo, un incidente o solicitud de servicio.
 - **Analista de Operaciones (Contact Center)**, que registra, prioriza y categoriza el caso en el Sistema de Tickets, el cual se genera automáticamente. Resuelve el incidente o escala al grupo de soporte correspondiente según la política Gestión y Administración de Canales Digitales.
- 2- **Parámetros:** son variables utilizadas dentro del lenguaje de programación a las cuales se les agregan valores de entrada al sistema, subida o método. La mayor parte de los lenguajes de programación definen las operaciones rutinarias que son aceptadas como argumentos dentro del lenguaje de programación.



F

[Handwritten signature]

A. Durán

[Handwritten mark]

RESOLUCION DE

Resolución No. 0002

Sesión No. 1786

Fecha: 30 SEP 2021

a. En este proceso intervienen:

- **Analista de Operaciones/ Analista de Calidad TI / Analista TI**, que Investigan y diagnostican la situación, e implementan solución según aplique. Ver Manual de gestión de parámetros de canales digitales.
- 2.2 Contacta al usuario afectado directamente o a través del centro de servicios e indica brevemente la situación con el caso, solución y cierra el ticket.

3- Soluciones: tiene como finalidad ofrecer un servicio profesional y responsable en la implementación y gestión de los servicios del banco.

a. En este proceso interviene:

- **Analista TI Centro de Contacto**, verifica si la solución al incidente y/o servicio ha sido completada satisfactoriamente, procede a notificar al usuario y cierra el ticket luego de confirmar con el usuario la solución satisfactoria del mismo.

Vista el Acta No.02 del Comité Gestión de Riesgos de fecha 18-08-2021
Vistos los documentos que soportan este expediente

RESUELVE

PRIMERO: Aprobar el Procedimiento de gestión de incidentes, parámetros y soluciones (anexo).

SEGUNDO: Instruir a la Dirección de Control de Riesgos, enviar a la Superintendencia de Bancos a fines de obtener la no objeción de la implementación del mismo. Debiendo darle estricto seguimiento ante el organismo regulador y mantener informado a la Administración General y las áreas involucradas.



F

ADJAB

ADJAB

(F)

RESOLUCION DE

Resolución No. 0002
Sesión No. 1786
Fecha: 30 SEP 2021

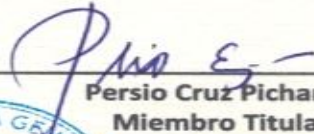
TERCERO: Autorizar al Administrador General, a realizar, modificar o agregar cualquier observación que realice Superintendencia de Bancos.

CUARTO: Autorizar a la Administración General, a poner en funcionamiento el procedimiento anexo una vez obtenga la no objeción de la Superintendencia de Bancos.




Fernando Durán
Administrador General


Limber Cruz
Miembro Titular



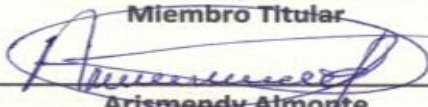
Persio Cruz Pichardo
Miembro Titular



Francisco L. Fernandez Onofre
Miembro Titular



Héctor Radhamés González Medina
Miembro Titular



Arismendy Almonte
Miembro Titular

Bernardo Sánchez Rosario
Miembro Titular