



ESOLUCIONES BPO
EFICACIA Y SOLUCIONES BPO S.A.S

MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

REPORTE DE INCIDENTES

Un Reporte de Incidentes de Seguridad Informática en Esoluciones BPO SAS es el registro formal y documentado de cualquier evento real o sospechoso que afecte, o pueda afectar, la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, de los sistemas tecnológicos o de los servicios asociados a la operación de la empresa.

1de febrero de 2025

Autor: Departamento Jurídico

MANUAL DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

REPORTE DE INCIDENTES

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
 - a. Contenido del Manual
 - b. Beneficios del Manual
 - c. Recursos adicionales
 - d. Objetivo del manual
 - e. Alcance del manual
 - f. Definiciones
2. Política de Gestión de Incidentes
 - a. Política de gestión de incidentes de seguridad de la información
 - b. Roles y responsabilidades
3. Proceso de Gestión de Incidentes
 - a. Detección y reporte de incidentes
 - b. Evaluación y clasificación de incidentes
 - c. Respuesta y contención de incidentes
 - d. Análisis y documentación de incidentes
4. Procedimientos
 - a. Notificación de incidentes
 - b. Respuesta a incidentes
 - c. Análisis de incidentes
 - d. Documentación de incidentes
5. Capacitación y Conciencia
 - a. Capacitación para empleados
 - b. Conciencia sobre la seguridad de la información
6. Revisión y Actualización
 - a. Revisión periódica del manual
 - b. Objetivos de la Revisión
 - c. Aspectos a Revisar:
 - d. Frecuencia de la Revisión:
 - e. Beneficios de la Revisión:



- **Introducción**

ESOLUCIONES BPO SAS, como empresa dedicada a la prestación de servicios de tercerización de procesos y operación de contact center, maneja información confidencial de clientes, aliados estratégicos y colaboradores. La gestión adecuada de incidentes de seguridad de la información es fundamental para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Este manual establece los lineamientos, políticas, roles, responsabilidades y procedimientos para la detección, respuesta, análisis y documentación de incidentes de seguridad de la información dentro de ESOLUCIONES BPO SAS.

Contenido del Manual:

- **Detección y Reporte de Incidentes:** procedimientos para detectar y reportar incidentes de seguridad de la información.
- **Evaluación y Clasificación de Incidentes:** criterios para evaluar y clasificar incidentes de seguridad según su gravedad e impacto.
- **Respuesta y Contención de Incidentes:** procedimientos para responder a incidentes de seguridad y contener su impacto.
- **Análisis y Documentación de Incidentes:** procedimientos para analizar incidentes de seguridad y documentar los hallazgos y lecciones aprendidas.

Beneficios del Manual:

- **Mejora la respuesta a incidentes:** un manual de gestión de incidentes de seguridad de la información ayuda a responder a incidentes de manera efectiva y oportuna.
- **Reduce el impacto de los incidentes:** un manual de gestión de incidentes de seguridad de la información ayuda a minimizar el impacto de los incidentes de seguridad en la operación del call center y en la confianza de los clientes.
- **Cumple con las regulaciones:** un manual de gestión de incidentes de seguridad de la información ayuda a cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en materia de seguridad de la información.

Recursos Adicionales:

- **ISO 27001:2013:** norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI).
- **Guías de seguridad de la información:** guías y recursos adicionales para la gestión de incidentes de seguridad de la información.

Objetivos del manual:

- Identificar y responder a incidentes de seguridad de la información de manera efectiva y oportuna.
- Minimizar el impacto de los incidentes de seguridad en la operación del call center y en la confianza de los clientes.
- Cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en materia de seguridad de la información.

Alcance del manual: Todas las partes interesadas de **ESOLUCIONES BPO**

Definiciones:

- **Incidente de seguridad:** cualquier evento que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.
- **Equipo de respuesta a incidentes:** Responsable de gestionar y responder a incidentes de seguridad.

2. Política de Gestión de Incidentes

La presente política aplica a todos los colaboradores, contratistas y terceros que tengan acceso a la información de **ESOLUCIONES BPO SAS**. La gerencia se compromete a garantizar que cada incidente sea reportado, gestionado y documentado de manera oportuna, minimizando riesgos y cumpliendo con las normativas legales vigentes.

Roles y responsabilidades:

- **Líder de equipo de respuesta a incidentes:** responsable de coordinar y liderar el equipo de respuesta a incidentes. Gerente General: Aprobar y supervisar el cumplimiento de la política
- **Miembros del equipo de respuesta a incidentes:** responsables de participar en la respuesta a incidentes y de implementar las medidas de seguridad necesarias.
- **Coordinador de Seguridad/TI:** Liderar la gestión de incidentes y coordinar el equipo de respuesta.
- **Supervisores de Calidad:** Detectar y reportar incidentes en su área de control.
- **Asesores/Colaboradores:** Reportar inmediatamente cualquier incidente de seguridad detectado.

3. Proceso de Gestión de Incidentes

- **Detección y reporte:** identificar y reportar incidentes de seguridad de manera oportuna.
- **Evaluación y clasificación:** evaluar y clasificar el incidente según su gravedad y impacto.
- **Respuesta y contención:** responder al incidente y contener su impacto.
- **Análisis y documentación:** analizar el incidente y documentar los hallazgos y lecciones aprendidas.
- **Mejora continua:** implementar mejoras y ajustes necesarios para prevenir incidentes similares en el futuro.

4. Procedimientos

- **Notificación de incidentes:** procedimiento para notificar incidentes de seguridad al equipo de respuesta a incidentes. Notificación inmediata al correo seguridad@esolucionesbpo.com.co o a la mesa de ayuda interna.
- **Respuesta a incidentes:** procedimiento para responder a incidentes de seguridad y contener su impacto. Escalamiento del incidente al Coordinador de Seguridad/TI
- **Análisis de incidentes:** procedimiento para analizar incidentes de seguridad y documentar los hallazgos y lecciones aprendidas. Registro en la bitácora oficial de incidentes.



- **Documentación de incidentes:** procedimiento para documentar incidentes de seguridad de la información y mantener un registro de incidentes. Documentación de hallazgos y cierre del caso.

5. Capacitación y Conciencia

Todos los colaboradores de ESOLUCIONES BPO SAS recibirán capacitaciones periódicas en materia de seguridad de la información, incluyendo procedimientos de reporte de incidentes. La concienciación sobre la importancia de la seguridad será parte integral de la inducción de nuevos empleados.

- Capacitación: proporcionar capacitación regular a los empleados sobre la gestión de incidentes de seguridad y la importancia de la seguridad de la información.
- Conciencia: promover la conciencia sobre la seguridad de la información y la importancia de reportar incidentes de seguridad.

6. Revisión y Actualización

- Este manual será revisado anualmente por la Gerencia General y el área de Tecnología. Asimismo, se actualizará después de incidentes críticos o cambios en procesos internos, tecnología o regulaciones aplicables.
- **Revisión periódica del manual:**
- La revisión periódica del manual de gestión de incidentes de seguridad de la información en un call center es fundamental para garantizar que el manual siga siendo efectivo y relevante en la gestión de incidentes de seguridad de la información. A continuación, te presento algunos puntos clave que debes considerar al realizar una revisión periódica del manual:

Objetivos de la Revisión:

- Garantizar la efectividad: garantizar que el manual de gestión de incidentes de seguridad de la información siga siendo efectivo en la gestión de incidentes de seguridad.
- Actualizar procedimientos: actualizar los procedimientos y protocolos de gestión de incidentes de seguridad de la información para reflejar cambios en la organización, la tecnología o las regulaciones.
- Mejorar la respuesta: mejorar la respuesta a incidentes de seguridad de la información y minimizar su impacto en la operación del call center.

Aspectos Que Revisar:

- Procedimientos de gestión de incidentes: revisar los procedimientos de gestión de incidentes de seguridad de la información para garantizar que sean claros, concisos y efectivos.
- Roles y responsabilidades: revisar los roles y responsabilidades de los miembros del equipo de respuesta a incidentes de seguridad de la información.
- Herramientas y recursos: revisar las herramientas y recursos necesarios para la gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Capacitación y conciencia: revisar la capacitación y conciencia de los miembros del equipo de respuesta a incidentes de seguridad de la información.
- Regulaciones y leyes: revisar las regulaciones y leyes aplicables en materia de seguridad de la información y garantizar que el manual cumpla con ellas.

Frecuencia de la Revisión:

- Revisión anual: realizar una revisión anual del manual de gestión de incidentes de seguridad de la información para garantizar que siga siendo efectivo y relevante.

- Revisión después de incidentes: realizar una revisión del manual después de incidentes de seguridad de la información significativos para identificar áreas de mejora.
- Revisión después de cambios: realizar una revisión del manual después de cambios significativos en la organización, la tecnología o las regulaciones.

Beneficios de la Revisión:

- Mejora la respuesta a incidentes: la revisión periódica del manual de gestión de incidentes de seguridad de la información ayuda a mejorar la respuesta a incidentes de seguridad de la información y minimizar su impacto.
- Garantiza la efectividad: la revisión periódica del manual de gestión de incidentes de seguridad de la información garantiza que el manual siga siendo efectivo en la gestión de incidentes de seguridad.
- Cumple con las regulaciones: la revisión periódica del manual de gestión de incidentes de seguridad de la información ayuda a cumplir con las regulaciones y leyes aplicables en materia de seguridad de la información.

- **7. Aprobación:**

- Este manual ha sido revisado y aprobado por la Gerencia General de ESOLUCIONES BPO SAS.

Elaborado por:

Área de Seguridad de la Información – ESOLUCIONES BPO

Fecha de vigencia: [03/febrero/2025]

Aprobado por:

ANDRES FRANCISCO CARVAJAL TRUJILLO

