



PROCESO PARA LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

1.0 Control del proceso

1.1 Objetivos

- Prevenir la incidencia de problemas e incidentes resultantes.
- Eliminar los incidentes recurrentes y minimizar el impacto de los incidentes que no puedan ser prevenidos.
- Gestionar el ciclo de vida de todos los problemas.

1.2 Propietarios del proceso

Los dueños de servicios, quienes a su vez asumirán el rol de Gestor de Problemas.

1.3 Políticas

- 1.3.1 Todos los problemas deberán ser registrados y documentados en el sistema Mesa de Servicios TI.
- 1.3.2 La Mesa de Servicios es responsable de monitorear y dar seguimiento al progreso de los problemas registrados.
- 1.3.3 Los procedimientos de escalamiento/asignación y escalas de tiempo deberán ser definidos en los acuerdos y políticas de los servicios de TI.

1.4 Detonador/iniciadores del proceso

- Un incidente recurrente.
- Análisis de incidentes históricos.
- Eventos de los servicios de TI

1.5 Retroalimentación

La retroalimentación para la mejora continua del proceso se obtendrá de las siguientes fuentes:

- Análisis de indicadores de la Gestión de Problemas

1.6 Documentación asociada (Referencias y Formatos)

- Proceso para la Atención a Usuarios
- Proceso de Gestión de Incidentes
- Acuerdos y Políticas de Servicios de TI

2.0 PROCESO

2.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Servicio de Tecnologías de Información

Es un medio para entregar valor a los usuarios al facilitarles los resultados que desean conseguir mediante el uso de las tecnologías de información, y que es administrado y/o proporcionado por la Coordinación de Tecnologías de Información.

Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Son parte integral de las políticas para la prestación de los servicios de tecnologías de información y describen los mismos y las metas de niveles del servicio. También especifica las responsabilidades de los usuarios del servicio y de la CGTI como prestador del servicio.
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Es un acuerdo entre las diferentes unidades administrativas de la CGTI, o entre la CGTI y las unidades administrativas externas a la CGTI para ayudar a proveer y soportar los servicios de tecnologías de información conforme a las políticas y SLA definidos.
Rol	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades definidas en un proceso y asignadas a una persona o equipo de trabajo.
Propietario del Servicio	Es el rol asignado al responsable ante el usuario de la entrega de un servicio en específico.
RACI	Es una matriz de autoridad que es utilizada para indicar las responsabilidades dentro de los procesos y actividades de cada rol en particular.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Propietario del Proceso	Es la persona o equipo de trabajo de la CGTI responsable por la calidad del proceso, su supervisión y cumplimiento.
Alerta	Es una advertencia de que uno de los umbrales de alguno de los servicios o sus componentes tecnológicos ha sido alcanzado, o un cambio o falla ha ocurrido.
Incidente	Es una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio
Escalamiento	Es la actividad de obtención de recursos adicionales necesarios para poder cumplir con los acuerdos de niveles de servicios, consiste en la transferencia y/o notificación de una solicitud de servicio del usuario a personal adicional dentro de la CGTI.
Evento	Es un cambio del estado de un componente tecnológico de un servicio, el cual es significativo para la gestión de un Elemento de Configuración o del servicio de TI.
Problema	Es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida al momento que el Registro de la Solicitud es realizado
Error Conocido	Es un problema cuya causa raíz y su alternativa de solución han sido documentadas.
Base de Datos de Errores Conocidos (KDB)	Es una base de datos que contiene todos los registros de Errores Conocidos creados por la Gestión de Problemas y utilizados por la Gestión de Incidencias y Problemas.
Alternativas	(Workaround) reduce o elimina el impacto de un incidente o de un problema, para el cual no hay una resolución total disponible.
Petición de Servicio	Es una solicitud de un usuario en la que pide información, asesoría, un nuevo servicio o un cambio estándar.
Impacto	Es la medición del efecto de un incidente, un problema, o un cambio en los procesos del negocio.

Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Escalas de tiempo	Son las etapas por las cuales progresaran los incidentes durante su ciclo de vida.
Gestión de problemas reactivo	Tiene que ver con resolver los problemas en respuesta a uno o mas incidentes.
Gestión de problemas proactivo	Tiene que ver con identificar y solucionar los problemas y errores conocidos antes de que mas incidentes relacionados con ellos puedan ocurrir de nuevo.

2.2 Roles

ROL	PUESTO
Gestor de Problemas	Propietarios de servicios
Analista de la Mesa de Servicios (Ayuda primer nivel)	Personal del Departamento de Atención a Usuarios
Analista de Servicio (Ayuda de Segundo Nivel)	Personal de las unidades de la CGTI responsables del servicio.
Gestor de la Mesa de Servicios	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

2.3 Actividades/responsables

(R: Responsable de la ejecución, A: Responsable de la actividad en conjunto; C: Consultado; I: Informado)

ACTIVIDAD	Gestor de Problemas (Propietarios de Servicios)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Gestor de la Mesa de Servicios	Coordinador General de Tecnologías de Información
(1) Detección (La Mesa de Servicios sospecha de una causa desconocida de uno o mas incidentes, detección automatizada de fallas recurrentes, notificación de los analistas de servicios, análisis de indicadores incidentes)	R	R	R	R	
(2) Registro del problema (se debe establecer, mantener y estar disponible un registro histórico completo)	A	R	R	I	
(3) Clasificación del problema (determinar el servicio que esta siendo afectado)	A	R	R	I	
(4) Priorización del problema (establecer una prioridad apropiada: impacto más criticidad)	A	R		I	C

ACTIVIDAD	Gestor de Problemas (Propietarios de Servicios)	Analista Mesa de Servicios (ayuda de primer nivel)	Analista de Servicio (ayuda segundo nivel)	Gestor de la Mesa de Servicios	Coordinador General de Tecnologías de Información
(5) Investigación y diagnóstico del problema (determinar la causa raíz del problema)	A	I	R		
(6) Establecer solución temporal (establecer solución temporal, los detalles deben ser documentados en el registro del problema y este permanece abierto)	A	I	R	I	
(7) Generar registro de Error Conocido (indicar el registro relativo al problema y documentar las acciones que están siendo tomadas junto con la causa raíz y la solución temporal)	A	I	R		
(9) Resolución del problema (aplicar tan pronto como se ha encontrado una solución, garantizar que la resolución no cause mayores dificultades)	A	I	R	I	
(10) Cierre - El registro del problema y cualquier registro de incidente abierto relacionado son cerrados. - Garantizar que el registro contiene una descripción histórica completa de todo el evento y que la clasificación es precisa. - Actualizar el estatus de cualquier registro de Error Conocido relacionado, indicando que la resolución ha sido aplicada.	A	R	R	I	
(11) Generación de reportes periódicos de indicadores				R	
(12) Análisis de indicadores	I			R	I
(13) Seguimiento a la implementación de actividades de mejora	A		R	R	I

2.4 Seguimiento al estado de problemas

Para garantizar el manejo y reporte adecuado del estatus de los problemas, es indispensable que los problemas sean ubicados en cualquiera de los siguientes estatus:

- 2.4.1 Nuevo:** Identificados pero aún no asignado a un recurso de soporte para su solución.
- 2.4.2 Abierta:** En el proceso de ser investigado y resuelto.
- 2.4.3 Cerrado con éxito:** La solución ha sido implementada.
- 2.4.4 Cerrado sin éxito:** Solicitudes cerradas SIN solución posible.
- 2.4.5 Cerrado con solución provisional:** Aquellas para las que no hay una resolución total disponible y para las que se ha reducido el impacto de una solicitud.

2.5 Entradas y salidas del proceso

2.5.1 Entradas principales

- Incidentes recurrentes reportados por la Mesa de Servicios.
- Notificación de eventos reportados por herramientas de monitoreo y/o grupos de soporte.
- Resultados del indicador de número de incidentes similares por mes.

2.5.2 Salidas principales

- Cierre de los problemas e incidentes registrados.
- Registro y/o actualización de la Base de Datos de Errores Conocidos (KDB).
- Reportes periódicos de indicadores de Gestión de Problemas.
- Base de conocimiento de resolución de problemas

2.6 Indicadores/metás

INDICADOR	META
Número total de problemas (agrupados por servicio)	<= 10% del total de solicitudes
Tiempo de resolución de problemas	Los acordados por servicio en el documento de acuerdo y políticas del servicio.

2.7 Mejoras/proceso de revisión

- 2.7.1 Los indicadores deberán obtenerse al menos una vez al mes y serán la entrada para realizar un análisis por el Gestor de la Mesa de Servicios.
- 2.7.2 Una vez realizado el análisis el Gestor de la Mesa de Servicios presentará los resultados a los propietarios de servicios.
- 2.7.3 Se llevaran a cabo reuniones de la mesa de mejora continua por lo menos 4 veces al año; teniendo como objetivo generar acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño del Proceso de Gestión de Problemas.
- 2.7.4 El Gestor de la Mesa de Servicios es el responsable de otorgar seguimiento a cada una de las acciones concertadas.
- 2.7.5 El Gestor de la Mesa de Servicios es el responsable de presentar los resultados de la medición del desempeño del proceso de Gestión de Problemas en las juntas de revision de la Dirección.

3.0 Habilitadores del proceso

3.1 Recursos

- Un Gestor de Problemas por servicio incluido en el Catálogo de Servicios Autorizado.
- Espacio físico y mobiliario para la ubicación de la Mesa de Servicios.
- Papelería y suministros para soportar la actividad diaria.
- Al menos dos analistas de tiempo completo asignados para la recepción de solicitudes.
- Equipos de cómputo e impresora para la recepción y registro de incidentes, así como para la impresión de reportes e indicadores.
- Un Fax.
- Sistema para el registro y seguimiento de problemas.
- Servicio de acceso a Internet y correo electrónico.
- Servicio de Telefonía con extensiones telefónicas dedicadas y con funcionalidades avanzadas (sígueme, transferencia automática, correo de voz, etc.).
- Analistas de ayuda de segundo nivel designados por cada una de las áreas de la CGTI responsables y/o propietarios de los servicios.

3.2 Capacidades

- Personal de la Mesa de Servicios que cumpla con el perfil necesario para desempeñar las actividades del proceso.
- Catálogo de Servicios actualizado.
- Herramienta de Mesa de Servicios que satisfaga la Utilidad y Garantía del proceso y sus procedimientos.
- Personal designado como analistas de ayuda de segundo nivel con el perfil y los conocimientos necesarios para desempeñar el rol respectivo conforme al servicio en particular.
- Proceso de Atención a Usuarios
- Proceso de Gestión de Incidentes
- Acuerdos y Políticas de los servicios de TI
- Base de Datos de Conocimiento/Errores Conocidos