

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

1 OBJETIVO

Proveer soluciones permanentes a incidentes recurrentes que afecten la operación normal del servicio, atacando la causa raíz y reduciendo la probabilidad de ocurrencia de nuevos incidentes relacionados con el problema.

2 ALCANCE

Inicia con la generación del reporte de incidentes, continúa con el análisis de incidentes recurrentes, la identificación de la causa raíz, la generación de soluciones permanentes al problema y finaliza con el cierre del caso.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo de Soporte a la Tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnología de Información y Comunicaciones.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC ha definido.
- Este procedimiento se interrelaciona con el procedimiento de gestión de incidentes, el procedimiento de control de cambios y en ocasiones, dependiendo de las soluciones permanentes identificadas en los problemas analizados, pueden convertirse en proyectos de TI que deberán desarrollarse a partir de los procedimientos de Arquitectura y Proyectos de TI.
- Esquema de la operación, medio y disponibilidad de la Mesa de Servicio:

MEDIO	DISPONIBILIDAD
Correo electrónico: mesadeservicios@adres.gov.co	Lunes a viernes (días hábiles) 7 a.m. - 5 p.m. Sábados-Domingos y Festivos Gestión del correo en el siguiente día hábil.

Tabla 1 Medio y disponibilidad de la mesa de servicio

- Los incidentes serán atendidos de conformidad con los siguientes niveles:

NIVELES DE SOPORTE	RESPONSABLE
Soporte Primer Nivel	Gestor de Operaciones / Contratistas internos DGTIC.
Soporte Segundo Nivel	Gestor de Operaciones / Contratistas internos DGTIC.

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

Soporte Tercer Nivel	Proveedor / Fabricante respectivo
-----------------------------	--

Tabla 2 Niveles de soporte

- La gestión de problemas se lleva a cabo al analizar la ocurrencia de la incidencia para diagnosticar la causa raíz, determinando acciones para la resolución y de esta manera minimizar su ocurrencia. Así mismo, se mantiene de manera unificada y centralizada la información sobre los problemas y sus soluciones.
- Se define el problema cuando cumple con los siguientes criterios:
 - Incidentes recurrentes
 - Incidentes resueltos sin conocer la causa raíz
 - No se encuentra en la base de datos de errores conocidos
- Adicionalmente, para describir el problema y encontrar las posibles causas raíz, se deben responder las siguientes preguntas, buscando obtener la mayor información posible del problema:
 - ¿Cuál es el problema?
 - ¿Dónde ocurrió el problema?
 - ¿Cuándo ocurrió el problema?
 - ¿Cuál es el alcance del problema?
- El reporte de incidentes insumo para el desarrollo de este procedimiento se genera mensualmente, de acuerdo con la periodicidad de la medición del indicador de gestión “Efectividad de la mesa de servicio”.

5 REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso.

6 DEFINICIONES:

Base de datos de error conocido (KEBD): Listado o base creada para documentar los errores conocidos usando la gestión de incidentes y la gestión de problemas.

Error conocido: Problemas que han ocurrido anteriormente cuya solución alternativa o causa raíz son conocidas.

Gestión de Problemas: Tiene por objetivo determinar la solución más factible que se pueda implementar para minimizar las interrupciones en la operación de TI, al encontrar y atacar la causa raíz del problema, disminuyendo de esta manera la probabilidad de existencia de nuevos incidentes.

Incidente Recurrente: Se considera recurrente si se presenta 4 veces durante un mismo mes.

Problema: Se da origen a un problema cuando hay incidentes recurrentes que tienen problemáticas comunes, o si ocurre un incidente mayor del cual no se tiene identificada la causa raíz.

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Generar reporte de incidentes	Con el propósito de identificar los incidentes recurrentes, el Gestor de Mesa de Servicio genera desde la herramienta de Mesa de servicio, el reporte de incidentes conforme a la periodicidad del reporte del indicador de gestión del proceso, denominado “Efectividad de la mesa de servicio” y envía el reporte a los Coordinadores de Soporte y de Operaciones	Gestor de mesa de Servicio	Reporte de incidentes Correo electrónico
2 PC	Analizar reporte de incidentes	Una vez recibido el reporte de incidentes, se analiza la información, con el fin de determinar la existencia de posibles problemas que afecten la continuidad del servicio de TI. Descripción del Punto de Control Con el fin de determinar la existencia de posibles problemas, que puedan generar riesgos en la continuidad del servicio de TI, se realiza el análisis del reporte de incidentes, identificando los incidentes que cumplan con los siguientes aspectos: • Incidentes recurrentes • Incidentes resueltos sin conocer la causa raíz • No se encuentra en la base de datos de errores conocidos ¿Se identificaron Incidentes que sean recurrentes o que fueron resueltos sin conocer su causa raíz o no se encontraban en la base de datos de errores conocidos? SI: Se categorizan como un problema y continua con la actividad No. 3 NO: Se tramita de acuerdo con el procedimiento de OSTI-PR02 - Gestión de Incidentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador de grupo interno de Soporte de TI Coordinador de grupo interno de Operaciones de TI	Correo electrónico
3 PC	Validar la existencia de problemas creados en la mesa de servicio	Verificar si hay algún problema ya creado en la mesa de servicio que esté relacionado con el incidente identificado en el punto anterior. ¿Existe un problema o incidente creado en la mesa de servicio relacionado con los incidentes recurrentes?	Coordinador de Soporte / Coordinador de operaciones	Herramienta de mesa de servicio

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		SI: Asociar los incidentes identificados al problema ya existente en la mesa de servicio. Continuar con la actividad No. 5 NO: Crear el problema dentro de la mesa de servicio y relacionar los incidentes que lo generaron.		
4	Asignar caso en la mesa de servicio	Asignar al Gestor de operaciones y/o contratista responsable de dar solución al caso generado dentro de la mesa de servicio de acuerdo con el procedimiento de gestión de incidentes y categorizar la solicitud de acuerdo con la última versión del Catálogo de Servicios	Gestor de Operaciones o Contratista Mesa de Servicios	Herramienta de mesa de servicio
5	Analizar causa raíz	El gestor de operaciones y/o contratista responsable de dar solución al caso generado, analiza el problema identificando la causa raíz de este, el impacto que genera en la operación y las posibles soluciones que se podrían dar, con el fin de resolver el problema de la mejor forma posible y minimizando su posible ocurrencia que afecte la continuidad de la operación. Así mismo, registra en la herramienta de mesa de servicio las actividades realizadas.	Gestor de operaciones de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Tratamiento del caso en la herramienta de mesa de servicio
6	Asignar tareas de remediación	De acuerdo con el nivel de complejidad del problema, en caso de que se requiera, el gestor y/o contratista responsable de dar solución al caso generado escala el caso al soporte de segundo o tercer nivel y/o asigna tareas en la mesa de servicio a los gestores y/o contratistas que contribuyan a dar solución al caso. Toda evidencia de las actividades realizadas debe quedar documentada dentro de la herramienta de mesa de servicio.	Gestor de operaciones y/o contratista de Soporte de segundo y/o tercer nivel.	Tratamiento del caso en la herramienta de mesa de servicio
7	Definir acciones que solucionan el problema	Detallar las acciones que se deben realizar para solucionar el problema atacando la causa raíz y documentar las actividades realizadas en la herramienta de mesa de servicio. ¿La solución identificada requiere realizar control de cambios? SI: Realizar los cambios necesarios de acuerdo con el procedimiento OSTI-PR06 "Gestión de control de cambios", y continua a la actividad	Gestor de operaciones de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Tratamiento del caso en la herramienta de mesa de servicio

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		No. 9 Realizar monitoreo del presente procedimiento. NO: Continúa con la actividad No. 8		
8	Generar solución al problema	El Gestor de operaciones y/o contratista responsable de dar solución al caso que tiene asignado en mesa de servicios lleva a cabo las acciones detalladas en el punto anterior buscando atacar el problema desde la causa raíz y documenta las actividades realizadas en la herramienta de mesa de servicio.	Gestor de operaciones y/o contratista de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Tratamiento del caso en la herramienta de mesa de servicio
9 PC	Realizar monitoreo	Se valida que luego de generar la solución no se presenten incidentes relacionados al problema. Descripción punto de control Cada vez que se genera la solución al problema, el gestor de operaciones y/o contratista realiza el monitoreo al problema identificando si luego de generar la solución se siguen presentando incidentes relacionados con el problema. ¿El problema persiste? SI: Volver a la Actividad No. 5 para analizar nuevamente las posibles causas raíz e identificar el por qué no se solucionó el problema. NO: Continúa a la actividad No. 10	Gestor de operaciones y/o contratista de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Tratamiento del caso en la herramienta de mesa de servicio
10	Cerrar el caso	Cada vez que se realiza el monitoreo y se identifica que no se generaron nuevos incidentes relacionados al problema, el gestor de operaciones y/o contratista realiza el cambio del estado del caso a “Resuelto” dentro de la herramienta de mesa de servicio. FIN DEL PROCEDIMIENTO	Gestor de operaciones y/o contratista de Soporte de primer y/o segundo nivel.	Herramienta de mesa de servicio

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	28 de junio de 2021	Versión inicial	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR Elia Rodriguez Gomez Contratista OAPCR

	GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código:	OSTI-PR16
		Versión:	01
		Fecha:	28/06/2021

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fabian Camilo Bernal Pinzón Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carlos Andrés Ruiz Romero Coordinador Grupo de Gestión de Soporte de Tecnologías	Juan Carlos Mendoza Pedraza Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones