

Contenido

1. OBJETIVO

Minimizar el impacto adverso de los Incidentes y Problemas sobre el negocio que son causados por errores dentro de la Infraestructura y Aplicaciones de TI (servidores, software propio, software de tercero, seguridad, bases de datos, etc) y generar las acciones para prevenir la repetición de los Incidentes relacionados con estos errores.

2. ALCANCE

Comienza con la identificación del problema, relacionado a la operación de los servicios de la infraestructura y aplicaciones suministrados por el Departamento de Tecnología a sus usuarios, teniendo en cuenta aquellos incidentes recurrentes que afectan la continuidad del servicio. Termina con la implementación de la solución.

3. DEFINICIONES

- **Análisis de Causa Raíz:** Es una actividad que identifica la causa raíz de un incidente o problema. El análisis de causa raíz normalmente se centra en las fallas de infraestructura de TI.
- **Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que pueda afectar o mejorar los servicios de Tecnología. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
- **Cierre:** Es el acto de cambiar a cerrado el estado de un problema.
- **Error Conocido:** Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores.
- **Gestión de Problemas:** Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los problemas. La gestión de problemas previene proactivamente la ocurrencia de incidentes y minimiza el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir.
- **Gestor del Proceso:** Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso. Las responsabilidades del gestor del proceso cubren la planificación y coordinación de todas las actividades necesarias para el desarrollo, seguimiento y registro de actividades de un proceso.
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI.
- **ITIL:** es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general.
- **KEDB:** Es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de incidentes y problemas. La base de datos de errores conocidos puede ser parte del sistema de gestión de configuración, o pueden ser almacenados en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio.
- **Lluvia de Ideas:** Es una técnica que ayuda a un equipo a generar ideas. Las ideas no se revisan durante la sesión de lluvia de ideas, pero si en una etapa posterior. Permite a la gestión de problemas identificar las posibles causas.
- **Mesa de Servicios:** Grupo de personas que se encarga de recibir todas las solicitudes de soporte tecnológico de los usuarios.
- **Principio de Pareto:** Es una técnica utilizada para establecer prioridades de actividades. El principio de Pareto dice que el 80% del valor de cualquier actividad se crea con el 20% del esfuerzo. El análisis de Pareto también se usa en gestión de problemas para priorizar posibles causas de problemas para investigarlas.
- **Problema:** Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
- **Registro del Error Conocido:** Es un registro que contiene los detalles de un error conocido. Cada registro del error conocido documenta su ciclo de vida, incluye el estado, la causa raíz y solución temporal. En algunas implementaciones, un error conocido es documentado utilizando campos adicionales dentro de un registro de problema.
- **Registro del Problema:** Es un registro que contiene los detalles de un problema. Cada registro del problema documenta el ciclo de vida de un solo problema.
- **Servicio:** un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles resultados que los clientes desean lograr sin la propiedad de costos y riesgos específicos
- **Solución Temporal:** Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso que aún no esté disponible una solución. Las soluciones temporales de problemas están documentadas en los registros de errores conocidos.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 PUNTOS CLAVE

Para la correcta ejecución de este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes políticas:

- a. Los problemas podrán ser derivados del procedimiento de gestión de incidentes o cambios, así como eventos presentados y/o análisis proactivo.
- b. Los problemas serán registrados a través de la herramienta de gestión de servicios de TI, en el módulo de gestión de problemas.
- c. Todo problema tendrá un código único como identificador que permitirá hacer seguimiento y generar trazabilidad del mismo.
- d. El líder de gestión de problemas será el responsable de actuar en forma proactiva en la detección y solución de los problemas correspondientes a los servicios de TI; para ello se debe identificar la causa raíz de los incidentes basados en la información recopilada desde el proceso de incidentes y/o reportes de la operación de servicios de TI.
- e. El gestor del proceso se encargará de hacer una correcta identificación de las áreas relacionadas al problema, especialistas y colaboradores técnicos requeridos e interesados, con el fin de garantizar una adecuada investigación, análisis, diagnóstico y solución a los problemas de TI.
- f. El gestor del proceso podrá si así la solución lo requiere, solicitar un cambio, lo cual se ejecutará a través del proceso de control de cambios y despliegue.
- g. El gestor del proceso elaborará un reporte mensual que se incluirá en el informe de gestión mensual, con el respectivo estatus de cada problema reportado.
- h. Este proceso contará con una base de datos de errores conocidos que permitirá detallar como evitarlos. Esta base de datos de errores conocidos será diligenciada por el gestor del proceso únicamente.
- i. En el caso en que la herramienta de gestión de servicios de TI no se encuentra disponible para la respectiva gestión de problemas, deberá diligenciarse el Formato_Registro_Problemas y Formato_Errores_Conocidos para la trazabilidad de los errores conocidos como contingencia temporal. Una vez que la herramienta sea reestablecida en normal funcionamiento, los datos que hayan sido registrados en el formato temporal deberán ser actualizados en la herramienta.
- j. El gestor de problemas trimestralmente analizará los informes de los procesos de gestión de incidentes con el fin de identificar posibles problemas de TI.

4.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES

4.2.1 Líder de Gestión de Problemas

El líder de gestión de problemas es el responsable de implementar el procedimiento según los parámetros establecidos de la siguiente manera:

- Monitorear constantemente la información proveniente de los incidentes reportados sobre la herramienta de gestión de casos de TI.
- Identificar los incidentes recurrentes por medio de la información generada en la herramienta de gestión de servicios TI y posteriormente el registro y documentación del problema.
- Realizar la categorización y priorización de cada uno de los problemas.
- Convocar reuniones con cada una de las partes interesadas, para identificar la causa raíz de cada uno de los problemas, permitiendo realizar el planteamiento de una solución definitiva o temporal y así mitigar el impacto generado.
- Planear la solución del problema incluyendo el estudio de la viabilidad técnica y la disposición de los recursos necesarios para la misma.
- Implementar la solución por medio del procedimiento de control de cambios y despliegue si la actividad está dentro del límite de 8 horas, sino escalar al área de desarrollo.
- Presentar un informe de gestión de problemas, en el cual se muestran los avances según las actividades planteadas en el presente procedimiento, como listado de problemas, avances en la investigación, indicadores de gestión, análisis de la información de la herramienta de gestión de servicios de TI.
- Participar activamente en el ciclo de mejora continua del procedimiento.

4.2.2 Informe de Gestión de Problemas

El objetivo del informe de gestión de problemas es presentar el estado de implementación del procedimiento de forma periódica como se indica en la siguiente tabla, en el cual se muestra el estado actual de los problemas identificados, actividades realizadas durante el periodo, avances, medición y monitoreo de la gestión realizada.

Responsable	Periodicidad	Destinatario	Instrumento
Líder de Gestión de Problemas	Mensual (5 últimos días de cada mes)	Líder de Operaciones	Informe de Gestión de Problemas

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

5.2. ACTIVIDADES

funcionarios y/o contratistas Rol Gestor de Problemas /ICETEX

- 5.2.1. Analiza tendencias de incidentes y cambios a través de los informes de gestión de mesa de servicios o los tomados directamente de la herramienta de gestión de servicios. Se debe tener en cuenta aquellos incidentes recurrentes que son reportados en la herramienta de gestión de servicios de TI.
- 5.2.2. Identifica el problema.
- 5.2.3. Registra el problema en la herramienta de gestión de servicios de TI, módulo de gestión de problemas, luego se categoriza y prioriza el problema, al ser registrado se identificará mediante un número único.
- 5.2.4. Programa actividades y asigna el o los especialistas que considera pueden solucionar el problema.

Especialista Nivel 2 y funcionarios y/o contratistas Rol Gestor de Problemas / Dirección de Tecnología ICETEX

- 5.2.5. Se hace la investigación del error o errores relacionados a la falla, documentando cada uno de los pasos que intervienen en el proceso para hacer un diagnóstico de la solución del problema.

¿Es un error conocido?

- Si no es un error conocido, continúe con la actividad 5.2.6.
- Si es un error conocido, continúe con la actividad 5.2.13.

- 5.2.6. Utilizan técnicas de apoyo tales como la lluvia de ideas entre las partes interesadas, principio de Pareto, que permitan la identificación de error(es) que generan la ocurrencia de la falla.

¿Identifican la causa raíz?

- Sí, continúa con la actividad 5.2.7.
- Si no, devuelve a la actividad 5.2.5.

- 5.2.7. Analizan las acciones que requieren la solución a nivel de recursos, teniendo en cuenta si se plantea una solución definitiva o una solución temporal que permita mitigar el impacto del problema sobre la prestación del servicio.

funcionarios y/o contratistas Rol Gestor de Problemas / ICETEX

- 5.2.8. Establece el error conocido y es registrado en la base de datos de errores conocidos de la herramienta de gestión de servicios.

¿La solución es viable, aceptable e implica un cambio?

- Si no, continúa con la actividad 5.2.9. FIN
- Si, continúa con la actividad 5.2.10.

- 5.2.9. Documenta problema e indica que el problema no tiene solución definitiva. FIN

- 5.2.10. Una vez se estudia la viabilidad, se hace la planeación de la implementación de la solución que según el caso como solución temporal o solución definitiva se llamará el procedimiento de control de cambios y despliegue establecido vigente en la entidad o si la implementación requiere una solicitud de desarrollo, se escala al área de desarrollo.

- 5.2.11. Una vez se hace el despliegue de la solución, se debe monitorear de tal manera que se verifique la no repetición u ocurrencia de la falla.

- 5.2.12. Documenta la solución del problema implementado y podrá generar el documento como salida que corresponden a las Lecciones Aprendidas.

- 5.2.13. Cierra el problema.

- 5.2.14. Se debe presentar un informe de gestión de problemas, el cual muestra el estado actual, avance, datos y análisis sobre la gestión realizada por el gestor de problemas.

Especialista Nivel 2 / Dirección de Tecnología/ ICETEX

- 5.2.15. Se hacen las recomendaciones y la gestión continúa acorde a lo establecido por el error conocido.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Identificación de problemas con mayores incidencias	Análisis de los incidentes con mayor frecuencia	Registro el problema de incidentes en la herramienta	Gestor de problemas
Implementación de las soluciones	Mediante la solución de problemas presentado y seguimientos semanales a	Informe de la gestión de problemas mensual en los últimos 5 días de cada	Gestor de problemas

la implementación mes

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento gestión de incidentes	A7-1-13
Procedimiento gestión de peticiones TI	A7-1-03
procedimiento de control de cambios y despliegue	A7-1-12
Informe de Gestión de Problemas	N/A

COPIA CONTROLADA

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo) Versión Descripción de Cambios

2021-11-23 1 -

COPIA CONTROLADA