

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 1 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

Objetivo

Analizar incidencias sin solución inmediata y con síntomas comunes, con la finalidad de registrar un problema e investigar su causa raíz, definiendo una solución temporal que permita minimizar el impacto de los incidentes asociados hasta la resolución definitiva del problema.

Alcance

Inicia desde el estudio de incidentes, la identificación, registro y clasificación del problema, el diagnóstico, encontrar la causa raíz para generar errores conocidos, planteamiento de alternativas de solución, la selección de una alternativa, la presentación del cambio, el seguimiento y evaluación de la solución implantada hasta el cierre del problema.

Términos y definiciones

ACUERDO DE NIVEL OPERATIVO (OLA): Es el Acuerdo entre la Dirección de Servicios de Informática y otras áreas de la organización o entre grupos de soporte de la misma Dirección. El OLA contiene una descripción de los servicios TIC que se ofrecen, los tiempos de respuesta, así como otros compromisos que consideren ambas partes.

ANÁLISIS DE TENDENCIAS: Es la revisión del comportamiento de los incidentes y sus características, entendiendo por características los datos almacenados para cada incidente.

COMPORTAMIENTOS ANORMALES: Es la repetición de una situación dentro del periodo de análisis que indica una tendencia de riesgo. Para el procedimiento, se tendrá en cuenta:

Ítem de Configuración que haya sido intervenido varias veces: 3 intervenciones

Repetición del mismo incidente por diferentes usuarios: 5 incidentes.

Repetición en el número de llamadas de un usuario durante el periodo de análisis: 5 llamadas

CONTROL DE PROBLEMA: A través de este se busca identificar las causas fundamentales del problema, y generar un Error Conocido.

CONTROL DEL ERROR: A través de este se busca un cambio que obtenga una solución permanente.

DUEÑO DEL CAMBIO: Funcionarios del Acueducto o terceras partes responsables por el cambio y la configuración del recurso o proceso afectado.

ERROR: Defecto o mal funcionamiento que causa fallos de uno o más Ítems de Configuración o Servicios TI. Se considera también un Error a la falta cometida por una persona o un desperfecto en un proceso que impacta un Ítem de Configuración o un Servicio TIC.

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO: Es cuando se informa a o se involucra a un nivel jerárquico (o nivel de gestión) más elevado, con el fin de obtener recursos adicionales para alcanzar las metas de Nivel de Servicio, las expectativas del cliente y dar su solución al incidente.

EXPERTO EJECUTOR DE CUIDADO AL USUARIO: Es la persona del contratista responsable de liderar el seguimiento y cierre de los problemas detectados.

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 2 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

EXPERTO EJECUTOR DE MONITOREO Y OPERACIÓN: Es el responsable de definir la forma de desarrollar los lineamientos definidos por la EAB a través de la administración de las diferentes plataformas que conforman la infraestructura de TI y de velar por el cumplimiento de los mismos.

EXPERTO EJECUTOR DE SOLUCIONES: Es la persona del contratista responsable de liderar el proceso de implementación y mantenimiento de las aplicaciones.

GESTOR DE PROBLEMAS – Contratista responsable de liderar el registro de los problemas, su identificación e implementación de soluciones efectivas.

INCIDENTE MAYOR: Es la categoría más alta de impacto para un incidente. Un incidente mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en una funcionalidad de negocio, por ejemplo, puntos de atención a usuarios, facturación, procesos comerciales, etc.

ÍTEM DE CONFIGURACIÓN (IC): Cualquier Componente de TIC que necesite ser administrado y controlado con el objeto de proveer un servicio de TIC. La información sobre cada IC se almacena en la CMDB y es conservada durante todo su Ciclo de Vida por Gestión de Activos y Configuración. El registro de los nuevos Ítems de Configuración al igual que las actualizaciones debe provenir de cambios autorizados por Gestión del Cambio. Típicamente, los IC pueden ser Servicios de TIC, hardware y software.

LÍDER DE CUIDADO AL USUARIO: Profesional Especializado de la EAB responsable de controlar y supervisar la identificación y registro de los problemas basándose en su prioridad y propone los cambios necesarios para dar solución definitiva.

PROBLEMA: Causa de uno o más incidentes. Al crear el registro del problema, con frecuencia no se conoce su causa, por lo que se debe realizar su investigación.

SOLICITUD DE CAMBIO (RFC): Propuesta formal para que se realice un cambio. Una Solicitud de Cambio incluye detalles del cambio propuesto.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC): Se entiende por TIC, al conocimiento que permite y facilita formar mensajes y compartir información. Las TIC se encargan del estudio, diseño, desarrollo, fomento y distribución de información, utilizando hardware y software.

Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2019. Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones" octubre 20 de 2008.

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 3 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

3. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Capítulo 8.

Políticas Generales y de Operación

1. El Líder de Gestión de Problemas Identifica y registra los problemas analizando los detalles de los incidentes o sus tendencias, investiga los problemas basándose en su prioridad y propone los cambios (a través de las Solicitudes de Cambio) necesarios para dar solución definitiva, proveniente del procedimiento "Gestión de Cambios" MPFT0307P
2. Este procedimiento recibe la notificación y remisión para su tratamiento, de Incidentes Mayores, proveniente del procedimiento "Gestión de Incidentes" MPFT0301P
3. Tanto los roles de los responsables de las actividades, como los comités mencionados en este procedimiento, se identifican en la parte de "términos y definiciones" y están acorde con el vocabulario de las buenas prácticas ITIL.
4. Clasificación del problema
 - Clasificación del problema (1)
 - Priorización del problema (2)
 - Asignación del problema (3)
 - (1) Se clasifican los problemas identificados de acuerdo con la naturaleza de los ítems de configuración (IC) que hacen parte de la Base de Datos de Gestión de activos y configuración.
 - (2) Para atender los problemas se establecen prioridades, éstas se asignan de acuerdo con lo definido en el Acuerdo de Nivel de Servicios para los incidentes.
 - (3) Asigna el grupo y especialista en el ticket registrado en la herramienta de gestión. El ticket queda en estado Asignado.
5. Criterios De Valoración Para Incidente Mayor Y Problemas (Ver anexo 1)

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. IDENTIFICAR PROBLEMA			
1.1. Recibe los incidentes mayores provenientes del procedimiento MPFT0301P Gestión de Incidentes y los asocia con un problema. También se declara un problema cuando identifica situaciones no comunes o comportamientos anormales como resultado del análisis de tendencias de los incidentes. Esta		Experto de Gestión de Problemas Líder de Cuidado al Usuario	MPFT0303F02 Descripción y Análisis del Problema

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 4 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

identificación puede darse por mesa de servicio o por cualquier línea de servicio.			
<p>2. REGISTRAR PROBLEMA</p> <p>2.1. Registra el problema en la herramienta de gestión, relacionando los incidentes asociados y CI afectados con el fin de mantener la trazabilidad y se documenta el problema en los campos de Resumen y Notas.</p> <p>En el registro se deben tener en cuenta los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha hallazgo - Tipo - Número de identificación - Calificación - Descripción del problema - Preguntas / Respuestas - Servicios afectados - Impacto - Disponibilidad - Solución temporal - Cambio generado en TI - Lugar de la falla - Fecha inicio de la falla - Incidentes relacionados - Fecha estimada para obtener solución al problema - Análisis causa – raíz - Posible solución (temporal / definitiva) 		Experto de Gestión de Problemas	BMC MPFT0303F02 Descripción y Análisis del Problema
<p>3. INVESTIGAR EL PROBLEMA</p> <p>3.1 Asegura que el equipo especializado realice el análisis de los síntomas del problema, se identifique la causa raíz y se realice el diagnóstico.</p>		Experto de Gestión de Problemas	BMC MPFT0303F02 Descripción y Análisis del Problema
<p>3.2 Identifica error conocido: Documenta el ticket con el "Error Conocido", una vez que el equipo especializado establece la causa del problema y hace su respectivo diagnóstico</p>			
<p>3.3 Da solución temporal: Documenta la solución temporal en el ticket registrado en la herramienta de gestión e informa al Líder de Cuidado al Usuario sobre la solución temporal, si existe</p>			

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 5 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

3.4 Identifica la solución definitiva del problema			
4. DEFINIR E IMPLEMENTAR LA SOLUCIÓN			
4.1. Evalúa lo necesario para resolver el error conocido e implementar la solución (cuando aplique)		Experto de Gestión de Problemas	BMC
4.2. Eleva, se presenta una solicitud de cambio y se registra en la herramienta de gestión (cuando aplique)		Líder de Gestión de Problemas	Número del cambio
4.3 Verifica la implementación de la solución con el fin de cerrar el problema	Validación en BMC la solución implementada .	Líder de Gestión de Problemas	BMC
5. CERRAR PROBLEMA Y/ O INCIDENTES ASOCIADOS			
5.1. Modifica el registro del problema al estado de resuelto en la herramienta de gestión. Si la Solicitud de Cambio se aprobó, se implementó y el resultado del informe de revisión post- implementación fue positivo; en este caso se verifica que no se utilice más la solución temporal y se confirma el cierre de los incidentes asociados. Si la Solicitud de cambio no se aprobó, se habilita el estado Solución no Aprobada y se confirma la solución temporal para que se utilice de manera permanente.		Experto Ejecutor de Problemas	BMC con problema cerrado
6. MONITOREAR LA COLA DE TRABAJO DE LOS PROBLEMAS			
6.1 Determina si el impacto o la urgencia del problema cambian, creando la necesidad de ajustar la prioridad asignada. Se monitorea el progreso de identificación de la causa raíz del problema (error) en la cola de trabajo asignada para definir si puede cumplir el OLA establecido o si es necesario realizar escalonamiento jerárquico.		Líder de Gestión de Problemas	BMC

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 6 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

Revisar periódicamente los resultados o cuando sea necesario y reporta el estado de los problemas.			
--	--	--	--

ANEXO 1

CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA INCIDENTE MAYOR Y PROBLEMAS

OBJETIVOS DE LA METODOLOGIA:

- * Alinear los criterios de evaluación de incidentes mayores y problemas
- * Tener unos criterios que permitan clasificar adecuadamente el evento por parte de quien atiende el requerimiento (minimizar la subjetividad)
- * Establecer adecuadamente los eventos con prioridad máxima, asegurando que sean realmente los prioritarios de acuerdo con las necesidades de negocio
- * Alinear los criterios con los servicios críticos definidos para continuidad de negocio
- * Contar con mecanismos que apoyen la eficiencia para la atención de los incidentes de prioridad máxima.

CRITERIO DE IMPACTO	CAMBIO EN CONDICION	VALORES	OBSERVACIONES
Número de usuarios afectados	20 en Adelante	3	
	2 - 19	2	
	1	1	
Condición del servicio	No disponible	4	Pérdida total del servicio, intermitencia alta que no permite la utilización de este.
	Intermitente o lento	3	Servicio intermitente, permite el uso del servicio de manera lenta o por espacios cortos de tiempo.
	Disponible	1	
Tipo usuario	Con cargos asociados a procesos críticos	4	Facturación, Tesorería, Cades, Supercades, Puntos de Atención, Ventanillas
	VIP	3	Ejemplo: Gerentes, Directores
	Normal	1	Demás usuarios
Tipo Sede	Crítica	4	Cades, SuperCades, Puntos de atención
	Importante	2	Sede con presencia de personal administrativo con cargo a procesos críticos.

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 7 de 7	
Procedimiento: Gestión de Problemas	Código: MPFT0303P	Versión: 02

	No critica	1	
--	------------	---	--

CRITERIO DE URGENCIA	CONDICION	VALORES	OBSERVACIONES
Seguridad informática	Evento que se propague o afecte la imagen.	4	Evento que se propague o afecte la imagen.
	Evento asociado a un solo dispositivo	2	Evento asociado a un solo dispositivo
	No afecta la seguridad	1	No afecta la seguridad
Requerimiento legal/Perdida económica	Hay sanción a la empresa	4	Requerimiento con posible sanción de Entidad Regulatoria del Gobierno colombiano. Pendientes definir tipos de incidentes.
	Interfiere para la prestación del servicio	2	
	No hay sanción a la compañía, ni pérdida económica	1	
Frecuencia	5 o más veces	3	Cantidad de incidentes durante 30 MINUTOS
	entre 2 y 4 veces	2	
	No Aplica	1	
Existe solución temporal conocida.	No	4	
	Si	1	

Elaboró: Olga Lucía Quintana Triana	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/08/2018
Responsable del Procedimiento: Director de Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo Abad Chacón Ibarra	F. Aprobación: 09/08/2019