



1. **OBJETIVO:** Diagnosticar, investigar y dar solución a problemas, buscando minimizar el número de incidentes que pueden afectar la infraestructura tecnológica (Aplicaciones, Bases de Datos, Correo, seguridad, servidores, almacenamiento, copias de seguridad, telefonía IP, entre otros), garantizando la prestación del servicio.
2. **ALCANCE:** Inicia con la postulación del problema de tecnología, y finaliza con la verificación de la solución implementada (Dejando el respectivo registro en la herramienta de gestión). El documento aplica en el nivel de la sede de la Dirección General.
3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**
  - 3.1 Toda postulación de problema debe provenir de la gestión de incidentes, con el respectivo análisis de la situación que se detallará en el formato F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a Problemas debidamente diligenciado.
  - 3.2 Para la evaluación y análisis de la postulación a problema se debe realizar un comité de problemas (ver Guía metodológica, capítulo Roles y responsabilidades) que contará con la participación del profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con rol de Gestor de Problemas, el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio TI afectado y el profesional o especialista del operador de servicios TI del servicio afectado; la respuesta de aceptación del problema se dará en un tiempo no mayor a 8 días hábiles de su postulación.
  - 3.3 Todo incidente postulado debe contar con la investigación y el diagnóstico que dio como resultado su resolución y/o recuperación del servicio. Esto debe estar documentado en la herramienta de gestión.
  - 3.4 Para toda postulación que no sea aprobado como problema, se debe documentar en el formato F1 P7 GTI Formato Lista de Chequeo Problemas, como evidencia de la trazabilidad de la gestión realizada, a su vez esto quedará publicado en el repositorio de ejecución contractual del proveedor de servicios de TI.
  - 3.5 Todos los casos que hayan sido analizados y aprobados como problemas durante la realización del comité de problemas, deben ser registrados en la herramienta de gestión.
  - 3.6 El(los) analista(s) designado(s) en el comité de problemas, debe(n) registrar la información solicitada como parte de la investigación de la causa raíz, mediante la orden de trabajo asignada por el gestor de problemas, en la herramienta de gestión.
  - 3.7 El gestor de problemas del operador TI y el gestor de problemas del operador de mesa de servicio serán los encargados de realizar el seguimiento continuo a las tareas asignadas a los analistas de problemas y velar por el cumplimiento de la documentación en la herramienta de gestión.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



3.8 En caso de que la solución definitiva de un problema requiera un alto costo de inversión, si existe, se brindará una solución temporal, mientras el ICBF valida si es viable la inversión del costo asociado a la solución. En este caso el cierre del problema lo definirá el comité de Problemas

3.9 Cuando se determinen soluciones temporales o definitivas resultado de la investigación de la causa raíz, se activará el procedimiento gestión del conocimiento tecnológico y se diligenciará el formato F1.P10.GTI Formato postulación conocimiento tecnológico, para que estas sean incluidas en la Base de datos de errores conocidos (KEDB) y la Base de conocimiento (KDB) respectivamente.

3.10 Los problemas a los cuales no se determine la causa raíz y se haya disminuido totalmente la recurrencia de incidentes, se deben dejar en estado abierto en seguimiento por un lapso de tres meses y el comité de problemas posteriormente debe dar cierre al mismo. En caso de volverse a presentar el mismo evento se debe abrir un nuevo registro.

3.11 El cierre de los problemas se debe realizar con la aprobación del comité de problemas, mediante acta de reunión F9.P1.MI Formato acta de reunión o comité y formato de cierre de problemas F2.P7.GTI Formato Informe de Cierre de Problema.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Postular Problema	Se envía solicitud de creación de problema al correo <a href="mailto:gestor.problemas@icbf.gov.co">gestor.problemas@icbf.gov.co</a> .  Si la postulación del problema proviene de alguna persona distinta a los gestores de incidentes se debe direccionar a la gestión de incidentes, para el debido análisis de la falla según el ítem 3.1 de las políticas de operación. Nota: Las solicitudes realizadas por el Director de Información y Tecnología y el Subdirector de Recursos Tecnológicos y de Sistemas Integrados de Información, serán gestionadas directamente por la gestión de problemas.	Gestor de incidentes del operador TI  Gestor de incidentes del operador de mesa de servicio.	Correo Electrónico  F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a Problemas.
2 P.C	Analizar postulación a problema	Se analiza la información contenida en el formato o el correo electrónico, identificando el motivo de la postulación.  De acuerdo con la revisión determinar:  ¿Existe en la base de datos de errores conocidos?  SI: Pase a numeral 4 NO: Pase a numeral 3	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio.	Correo electrónico  F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a Problemas.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA**

P7.GTI

02/08/2018

Versión 3

Página 3 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3	Verificar registro de la postulación a problema	Se tiene un registro en la herramienta de gestión como problema.  SI: Pase a numeral 4 NO: Pase a numeral 5	Comité de Problemas	Herramienta de gestión.
4	Enviar e-mail al postulante	Confirmar al solicitante a través de correo electrónico la existencia de error conocido y/o problema relacionado a la falla reportada.  Pase actividad 25.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo Electrónico
5 P.C	Aprobar como Problema	De acuerdo con el análisis de la información se determina si la solicitud aplica como posible problema. En este caso se convoca comité de problemas, en donde participan el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con rol de Gestor de Problemas, el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoyan la supervisión del servicio TIC afectado y el profesional o especialista del servicio del operador TI, para la aprobación y registro del problema.  El profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio TIC, es el responsable de la aprobación como problema del incidente postulado teniendo en cuenta los aportes generados por los asistentes al comité.  ¿Se aprueba como Problema? SI: Pasar a actividad 7. NO: Pasar a actividad 6.	Comité de Problemas	F9.P1.MI Formato acta de reunión
6	Dar respuesta al solicitante	Se envía a través del correo el formato asignado al solicitante explicando las decisiones del comité de acuerdo con el numeral 3.2. de las políticas de operación.  Pase actividad 25.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico  F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a Problemas.
7	Definir recursos y tareas	Se asignan los recursos necesarios para la investigación y se define quien será el (los) analista (s) que hará(n) la investigación para hallar la solución al Problema.  El analista tendrá el apoyo del gestor de problemas en las tareas de seguimiento.	Comité de Problemas	F9.P1.MI Formato acta de reunión
8	Categorizar el problema	Se registra y clasifica el problema identificado de acuerdo con las categorías establecidas en la matriz de categorización vigente, generándose así el ticket respectivo en la herramienta de gestión, y se crean las órdenes de trabajo para el analista del problema y el gestor de problemas del operador TI o el gestor de problemas del operador de mesa de servicio.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA**

P7.GTI

02/08/2018

Versión 3

Página 4 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
9	Investigar y diagnosticar la causa raíz	Realizar sesiones de trabajo convocadas por el gestor de problemas del operador TI y el gestor de problemas del operador de mesa de servicio, para la investigación de la causa raíz del problema.  En dichas reuniones se realiza la investigación con base en las diferentes técnicas de análisis de causa raíz (Ver G1.MI Guía Para La Identificación De Causas) verificando y analizando la información recopilada con el fin de aportar a la solución definitiva.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio  Analista del Problema	Herramienta de Gestión.  F9.P1.MI Formato acta de reunión  Formato seguimiento causa raíz
10 P.C	Realizar seguimiento de incidentes Recurrentes	Se verifica y analiza la información de incidentes relacionados, que se obtienen a través de la generación de reportes en la herramienta de gestión permitiendo tener información detallada de la recurrencia de la falla.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión
11	Construir la Solución del Problema	Durante las reuniones se brindarán las soluciones potenciales al problema, analizando cuales de ellas son viables y/o efectivas, avanzando de esta forma en el informe de cierre del problema.	Analista del Problema	Herramienta de Gestión  F9.P1.MI Formato acta de reunión
12	Aprobar actividades de solución	En sesión de comité se revisa(n) la(s) solución(es) presentada(s) y las actividades que se requieren para su ejecución.  ¿Se aprueba la ejecución de las actividades como parte de la solución del problema?  SI: Pasar a Actividad 13 NO: Pasar a la Actividad 11.	Comité de Problemas	F9.P1.MI Formato acta de reunión
13 P.C	Gestionar RFC	Se requiere gestionar un RFC para la solución del problema.  SI: Realizar solicitud de RFC. Pase a actividad 14. NO: Pasar a Actividad 15.	Analista del Problema	F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos-RFC
14	Verificar resultado de RFC	¿El resultado de la ejecución del RFC es satisfactorio respecto a la solución del problema?  SI: Pasar a la actividad 15. NO: Pasar a la Actividad 11.	Analista del Problema	F1.P4.GTI Formato requerimiento de cambios informáticos-RFC
15 P.C.	Ejecutar Solución	Se implementa la solución aprobada. ¿La solución es temporal?  SI: Pasar a actividad 16. NO: Pasar a Actividad 17.	Analista del Problema	Herramienta de Gestión
16	Documentar Solución	Se realiza la documentación de la solución definitiva del problema y se envía a la gestión de conocimiento como postulación a la base de datos de conocimiento.  Pasar actividad 17.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión
17	Incluir en la KEDB	Documentar la solución temporal aplicada e informar a la gestión de conocimiento para	Analista del Problema	Herramienta de Gestión

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA**

P7.GTI

02/08/2018

Versión 3

Página 5 de 9

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		incluir en la Base de Datos de Errores Conocidos KEDB. Pasar actividad 18.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	F1.P10.GTI Formato Postulación Conocimiento Tecnológico
18 P.C.	Validar solución temporal	Se notifica a las personas o áreas afectadas e involucradas y en sesión de comité se define si se convive con esta solución.  ¿Se convive con la solución temporal?  SI: Pasar a Actividad 19. NO: Pasar a Actividad 11.  Nota: de presentarse la necesidad se citará al gestor de riegos según impacto de la solución.	Comité de Problemas	F9.P1.MI Formato acta de reunión
19	Solicitar informe de cierre del Problema	Se solicita al analista del problema el informe de cierre del problema para revisión y así citar comité para la autorización de cierre del mismo.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico  F2.P7.GTI informe cierre del problema
20 P.C	Revisar informe de cierre	Se valida que el informe contenga la información correspondiente a la investigación que incluye causas probables, causa raíz y solución entregada al problema. ¿El informe contiene la información completa y requerida para proceder con el cierre? SI: Pase actividad 21. NO: Generar observaciones y remitir correo al analista del problema. Pase actividad 19.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico
21 P.C	Socializar informe del problema	El gestor de problemas del operador TI y el gestor de problemas del operador de mesa de servicio cita a comité de problemas al profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con rol de Gestor de Problemas, el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoyan la supervisión del servicio TIC afectado y el profesional o especialista del servicio del operador TI para la socialización del informe de cierre del problema. ¿Se acepta el informe de cierre del problema? SI: Pase a actividad 23. NO: Pasar actividad 22.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio  Comité gestión de problemas	Correo electrónico  F9.P1.MI Formato acta de reunión
22	Analizar resultado de la socialización.	¿Se requieren ajustes al informe de cierre del problema?  SI: Documentar los ajustes requeridos y remitir correo al analista para las correcciones. Pasar a la actividad 19. NO: Pase a actividad 23.	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico
23 P.C	Verificar documentación en la herramienta de gestión	Se realiza la verificación la documentación en la herramienta y que todos los campos estén diligenciados en el registro del problema (Informe de cierre adjunto, error conocido, causa raíz y solución).	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión  F2.P7.GTI informe cierre del problema

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		¿Se identifica que faltan documentos, o campos por diligenciar?  SI: Se informa al analista del problema vía correo para que se complete la información. NO: Pasar a la actividad 24.		
24	Cerrar el ticket del Problema	Realizar el cierre de la orden de trabajo adjuntando el Acta del comité donde autoriza el cierre del problema, y en la pestaña Análisis en la herramienta de gestión se documenta el Impacto, Causa Raíz y Síntomas. Adicional se adjunta el informe de cierre y se procede con el cierre del ticket.  Fin	Gestor de Problemas del Operador TI  Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión de

#### P.C.: Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** Registro de la solución del problema con el análisis de causa raíz y anexos.

#### 6. DEFINICIONES:

**Analista del problema:** Rol asignado a profesionales de la: Subdirección de Recursos Tecnológicos, o la Subdirección de Sistemas Integrados de Información, o del Operador TI, de acuerdo con el tipo de servicio que se vea implicado en el problema a tratar. Entre las responsabilidades de este rol se incluyen: Investigar los problemas asignados, presentar el RFC que se tenga que ejecutar para resolver el problema en gestión, ayudar con el progreso en la resolución de problemas y errores conocidos.

**Base de Datos de Conocimiento (KDB):** Es un repositorio de información para consultar políticas, guías, instructivos, manuales, formatos, artículos, soluciones a incidentes o problemas ya resueltos y otros temas acerca del servicio.

**Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB):** Es un repositorio de información para registrar, consultar la solución temporal a incidencias presentadas en el servicio.

**Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación entre otros.

**Ciclo de vida del Problema:** Es el proceso de seguimiento que se realizará desde la postulación de la situación o falla, hasta obtener una solución definitiva del problema, a través de sus etapas como son detección del problema, registro del problema, categorización, priorización, investigación, solución y diagnóstico de causa raíz.

**Comité de problemas:** Es una instancia de participación conformado por el profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos con rol de Gestor de Problemas, el Profesional del

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



Operador de servicios de TI con rol de Gestor de problemas, los profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoyan la supervisión de los servicios TIC y los profesionales de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información que apoyan el desarrollo y mantenimiento de sistemas de información. En esta instancia se analizan las incidencias reportadas que se consideren candidatas a gestionar como problemas.

**Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información:** Procedimiento responsable del control del Ciclo de Vida de los Cambios. Su objetivo primario es permitir la ejecución de los Cambios a realizar, con la mínima afectación sobre los Servicios de TI.

**Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información:** Es el procedimiento responsable del manejo del ciclo de vida de todos los incidentes.

**Gestión de Problemas de Tecnologías de la Información:** Es el procedimiento responsable por el manejo del ciclo de vida de todos los problemas. El principal objetivo es prevenir incidentes que ocurran y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir.

**Herramienta de Gestión de Servicios:** Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc, todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software

**Incidente de tecnología:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de dicho servicio.

**Mesa de Servicio:** Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional.

**Problema de Tecnología:** Es la causa raíz de uno o más incidentes. No es frecuente conocer su causa, por lo tanto, es necesario realizar su investigación. Cuenta con las siguientes características: No se conocen las causas de los incidentes, se tienen soluciones temporales que pueden llevar a la recurrencia de síntomas asociados a este.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**RCA (Root Cause Analysis) Análisis de Causa Raíz:** Es una actividad que identifica la raíz o causa de un incidente o problema.

**Solución Definitiva:** Permite solucionar en forma permanente un Incidente o Problema y puede ser registrado en la Base de Datos de Conocimiento.

**Solución Temporal:** Permite reducir o eliminar el impacto de un Incidente o Problema y es registrado en la Base de Datos de Errores Conocidos.

**Tecnologías de la Información (TI):** Las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC o TICs), Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC), agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

**Ticket /Número de Servicio:** Número consecutivo suministrado por una Herramienta de Gestión durante el reporte de una Solicitud de Servicio, para facilitar a través del mismo el seguimiento y control.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información  
Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información  
Procedimiento Gestión de Conocimiento de Tecnologías de la Información.

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P7.GTI	Lista de chequeo postulación a Problemas
F2.P7.GTI	Informe de Cierre de Problema
F9.P1.MI	Formato acta de reunión

## 9. ANEXOS:

Anexo 1: CONDICIONES GENERALES DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
29/06/2012	PR7.MPA6 V3	Se migra al nuevo formato establecido como resultado del rediseño del Modelo de Procesos, lo que implica cambio de código.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA**

P7.GTI

02/08/2018

Versión 3

Página 9 de 9

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
21/12/2016	P7.GTI V1	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
26/03/2018	P7.GTI V2	Se modifica el objetivo fortaleciendo su orientación hacia la solución de problemas y no al análisis de incidentes, se incluyen actividades en el proceso de la gestión de problemas, tales como las notificaciones a postulantes en caso de ser requerido. Se realiza la modificación del alcance haciendo claridad qué es un problema de tecnología. Se añade la definición de Ciclo de Vida del problema y se modifican las definiciones de incidente y problema a Incidente de Tecnología y problema de tecnología respectivamente. Se asoció en el procedimiento el formato F9.P1.MI Formato acta de reunión. Se incluyó el Anexo 1: CONDICIONES GENERALES DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!