



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 1 de 11

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. (Ver A1 P7 GTI condiciones generales de la gestión de problemas, ítem Controles de entrada y Salida Postulación).
 - 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. En caso de incumplimiento informar al Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG con el rol de Gestor de Problemas.
 - 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 y en el formato F1 P7 GTI Formato Lista de Chequeo Problemas, de no contar con toda la información se devolverá a la gestión de incidentes para que complementen la información de entrega.
 - 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 operador 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.

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 2 de 11

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.

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 (a través de los informes mensuales) 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.

3.12 El gestor de problemas del operador TI y/o gestor de problemas del operador de mesa de servicio podrán citar comité de problemas con el fin de crear y/o registrar problemas como resultado de la gestión proactiva, es decir, como parte del análisis de incidentes recurrentes y que no han sido postulados por la gestión de incidentes para el análisis de causa raíz.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Postular Problema	<p>Se envía solicitud de creación de problema al correo gestor.problemas@icbf.gov.co.</p> <p>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.</p> <p>Nota: Las solicitudes realizadas por el Director de Información y Tecnología y el Subdirector de Recursos Tecnológicos y de Sistemas</p>	<p>Gestor de incidentes del operador TI</p> <p>Gestor de incidentes del operador de mesa de servicio.</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a Problemas.</p>

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 3 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Integrados de Información, serán gestionadas directamente por la gestión de 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.
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 Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	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, teniendo en cuenta que el formato de postulación este diligenciado, de acuerdo con el documento A1.P7.GTI Condiciones Generales para la Gestión de Problemas. Después de esto 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 TI 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 TI, 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 Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	F1.P7.GTI Lista de chequeo postulación a 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.	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**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 4 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Pase actividad 25.		
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 Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	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
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. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI.	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. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI.	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?	Comité de Problemas Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	F9.P1.MI Formato acta de reunión

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 5 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		SI: Pasar a Actividad 13 NO: Pasar a la Actividad 11.		
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. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI y debe cumplirse en un lapso de 3 a 5 días hábiles	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI	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. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI	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 17. NO: Pasar a Actividad 18. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI	Herramienta de Gestión
16	Documentar la solución temporal.	Documentar la solución temporal aplicada y enviar postulación a la gestión de conocimiento para incluir en la Base de Datos de Errores Conocidos KEDB. En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: profesional de la SRT, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Operador de TI Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión F1.P10.GTI Formato Postulación Conocimiento Tecnológico
17	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?	Comité de Problemas Profesional de la Subdirección de	F9.P1.MI Formato acta de reunión

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 6 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		SI: Pasar a Actividad 20. NO: Pasar a Actividad 11. Nota: de presentarse la necesidad se citará al gestor de riegos según impacto de la solución.	Recursos Tecnológicos de la SDG	
18	Validar Solución Definitiva	Se notificará en los siguientes 2 días hábiles a las personas o áreas afectadas e involucradas y en sesión de comité se define si se acepta esta solución. SI: Pasar a actividad 19 NO: Pasar a actividad 11.	Comité de Problemas Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	F9.P1.MI Formato acta de reunión
19	Documentar Solución Definitiva	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 en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión
20	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 de este, en un plazo máximo de 5 días hábiles.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico F2.P7.GTI informe cierre del problema
21 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 22. NO: Generar observaciones y remitir correo al analista del problema. Pase actividad 20.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico
22 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 TI 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 24. NO: Pasar actividad 23. Nota: además el gestor de problemas del operador TI y/o el gestor de problemas del operador de mesa de servicio notificará vía correo a las partes interesadas.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio Comité gestión de problemas Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Correo electrónico F9.P1.MI Formato acta de reunión

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 7 de 11

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
23	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 20. NO: Pase a actividad 24.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico
24 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). ¿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 25.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Herramienta de Gestión F2.P7.GTI informe cierre del problema
25	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

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.

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 8 de 11

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 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 TI 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 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), propendiendo por la prestación del servicio

Herramienta de Gestión de Servicios: Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, entre otros., 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

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

27/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 4

Página 9 de 11

- 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.

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

SDG: Sede de la Dirección General.

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.

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

27/11/2018

Versión 4

Página 10 de
11

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
F1.P10. GTI	Formato Postulación Conocimiento Tecnológico

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.
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.
02/08/2018	P7.GTI V3	Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas. Se modifican las políticas de operación: 3.1 aclarando que se debe Ver A1 P7 GTI condiciones generales de la gestión de problemas, ítem Controles de entrada y Salida Postulación, para el cumplimiento de esta política. 3.2 incluyendo aclaración en caso de incumplimiento.

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

27/11/2018

Versión 4

Página 11 de
11

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<p>3.3 se incluye aclaración de la manera como se documenta la postulación a través del formato F1 P7 GTI Formato Lista de Chequeo Problema y que en caso de no contar con toda la información se devolverá a la gestión de incidentes para que complementen la información de entrega.</p> <p>3.9 se añade aclaración acerca de cómo se realiza el seguimiento de incidentes recurrentes.</p> <p>Y se añade la política de operación 3.12.</p> <p>En el numeral 4 Descripción de las actividades se ajusta la actividad 16, la cual queda como Documentar la solución temporal. Se cambia la actividad 17, Incluir en la KEDB, y queda como Validar Solución Temporal. Se adicionan las actividades 18 validar la solución definitiva y 19, Documentar Solución Definitiva.</p>

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