



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

P7.GTI

15/11/2022

Versión 5

Página 1 de 12

1. OBJETIVO:

Investigar, diagnosticar y dar solución a problemas de tecnología, 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 y en general todos los servicios de tecnología), garantizando la prestación de servicios de la Entidad.

2. ALCANCE:

Inicia cuando se presenta cualquier evento que no forma parte de la operación normal de un servicio y que causa o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio generando un incidente de tecnología, en donde se puede presentar cualquiera de las siguientes situaciones: se desconoce la causa raíz, es un incidente reiterativo y/o se genera únicamente una solución temporal, a raíz de esto, el incidente es postulado como problema, para que se investigue su causa y finaliza con la verificación de la solución implementada y/o cierre del problema.

El documento aplica para la sede de la Dirección General y las diferentes Regionales.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

La gestión de problemas busca determinar y eliminar la causa de uno o más incidentes, por lo tanto, se realiza su investigación para brindar una solución definitiva. A continuación, se detallan las actividades que se deben realizar para postular un incidente de tecnología a la gestoría de problemas y posteriormente realizar la investigación, diagnóstico, solución y/o cierre del problema.

3.1 La postulación del problema debe provenir de la gestión de incidentes, con el respectivo análisis del incidente que generó la indisponibilidad en algún servicio, validando previamente que en la gestoría de conocimiento no se tiene identificado como un error conocido que solucione dicho incidente, o que es la primera vez que se genera el incidente y no se conoce la causa raíz; el análisis se detallará en el formato *"F1.P7.GTI Formato Postulación a Problemas"*.

3.2 Para el análisis y evaluación de los problemas postulados se debe realizar un comité que contará con la participación obligatoria del gestor de problemas tanto de la Subdirección de Recursos Tecnológicos como el de los operadores de servicios TI y de los especialistas líderes de los servicios afectados de la Subdirección de Recursos Tecnológicos y/o la Subdirección de Sistemas Integrados de Información, así como los profesionales del operador de servicios TI que se vean afectados, adicionalmente por lo menos un integrante de la gestoría de incidentes. En caso de que no se cuente con la participación del líder de la

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 2 de 12

gestoría de problemas, el subdirector de Recursos Tecnológicos delegará a la persona que lo reemplazará.

Dicho comité debe ser convocado por la gestión de problemas máximo dos días hábiles posterior a la recepción de la postulación vía correo electrónico. Todos los integrantes del comité tendrán voz, pero voto únicamente los integrantes de la gestoría de problemas.

3.3 Todo incidente postulado como posible problema debe contar con la investigación de la situación presentada y en caso de que el servicio este restaurado, el diagnóstico que dio como resultado su resolución. Esto debe estar documentado en la herramienta de gestión y en el formato *"F1.P7.GTI Formato Postulación a Problemas"* con las respectivas evidencias.

3.4 La gestión de problemas debe ser realizada por el gestor de problemas tanto de la Subdirección de Recursos Tecnológicos como el de los operadores de servicios TI, esta gestión es la encargada de aprobar o rechazar las postulaciones de incidentes a problemas en el comité convocado, teniendo en cuenta el cumplimiento de mínimo uno de los siguientes criterios:

- Se desconoce la causa raíz del incidente presentado.
- El incidente no cuenta con solución o se tiene una solución temporal.
- El incidente presentado no se encuentra registrado en la base de conocimiento.

Para que un incidente sea aprobado como problema debe contar con el voto de aceptación de la mayoría absoluta de los integrantes de la gestión de problemas.

En caso de que el número de integrantes de la gestión de problemas sea par y en la votación se presente empate, la decisión de aprobación o rechazo deberá tomarla el subdirector de Recursos Tecnológicos.

3.5 Para las postulaciones que sean aprobadas, la gestión de problemas definirá en el comité los especialistas tanto del ICBF como de los operadores de TI que deben llevar a cabo la investigación y análisis del problema en un periodo máximo de tres meses a partir de la aprobación, realizando reuniones periódicas cada 15 días para seguimiento al avance del problema y su posterior registro en la herramienta de gestión de los avances presentados.

Se deberá notificar por medio de la herramienta de gestión al subdirector de Recursos Tecnológicos la creación del problema. Así como los avances quincenales presentados en la investigación y diagnóstico de la causa raíz para que se evalúe la efectividad de las acciones realizadas.

3.6 Para toda postulación que no sea aprobada como problema, se debe documentar en el formato *"F1.P7.GTI Formato Postulación a Problemas"*, como evidencia de la trazabilidad de

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 3 de 12

la gestión realizada, a su vez esto quedará documentado en el repositorio de ejecución contractual del operador de TI, explicando el porqué de la no aprobación.

3.7 En el comité convocado se debe definir la aceptación o rechazo de la postulación del problema y se documentará en el acta de la respectiva reunión en la parte de decisiones.

3.8 En caso de que la solución definitiva de un problema requiera de recursos económicos o personal adicional al asignado, si existe, se brindará una solución temporal y se escalará al subdirector de Recursos Tecnológicos la solicitud de otorgar los recursos requeridos asociados a la solución quien se encargará de analizar la viabilidad y realizar la respectiva gestión.

3.9 Cuando se determinen posibles soluciones tanto temporales como definitivas teniendo en cuenta la identificación de la causa raíz, se activará a continuación, el P10.GTI Procedimiento Gestión del Conocimiento Tecnológico, por otro lado, si no se logra identificar la causa raíz se debe escalar la situación al subdirector de Recursos Tecnológicos.

3.10 Los problemas a los cuales no se determine la causa raíz y/o solución temporal, pero que 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 dos meses y la gestión de problemas posteriormente debe dar cierre al mismo, siempre y cuando en este periodo no se presente nuevamente el incidente. En caso de que en este periodo se vuelva a presentar el incidente se debe retomar la investigación y el análisis de causas. Si luego de cerrado el problema se vuelve a presentar el incidente se debe abrir un nuevo registro.

3.11 Para el cierre de los problemas se le realizará monitoreo de 3 meses con el fin de garantizar su solución, posteriormente se debe formalizar mediante acta de reunión con la firma de los participantes involucrados en el problema y el subdirector de Recursos Tecnológicos, se dará un tiempo máximo de tres días para su aprobación, de no recibir respuesta se dará por aprobada el acta y se adjuntará el formato "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	Analizar incidente para postulación a problema	La gestoría de incidentes realiza análisis del incidente, así como la verificación de la información indicada en los formatos establecidos. De acuerdo con la revisión se determina:	Gestor de incidentes del operador TI Gestor de incidentes del operador de mesa de servicio.	Correo electrónico F1.P7.GTI Formato postulación a Problemas.

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 4 de 12

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		¿Existe en la base de datos de errores conocidos? SI: Pase a numeral 2 NO: Pase a numeral 3		
2	Notificar al postulante	Notificar al solicitante a través de correo electrónico la existencia de error conocido y/o problema relacionado a la falla reportada. Documentar en la herramienta de gestión el cierre de la postulación por error conocido.	Gestor de incidentes del operador TI Gestor de incidentes del operador de mesa de servicio.	Correo Electrónico
3	Postular Problema	Se envía solicitud para postular el problema al correo gestor.problemas@icbf.gov.co por parte de la gestoría de incidentes.	Gestor de incidentes del operador TI Gestor de incidentes del operador de mesa de servicio.	Correo Electrónico <i>F1.P7.GTI Formato postulación a Problemas.</i>
4	Registrar la postulación a problema en la herramienta.	Registrar en la herramienta de gestión la información para la postulación del problema.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio.	Herramienta de gestión. <i>F1.P7.GTI Formato postulación a Problemas.</i>
5	Convocar comité de problemas.	Se convoca comité de problemas a los participantes de acuerdo con el numeral 3.2 del presente documento.	Gestoría de problemas	Correo Electrónico
6 P.C	Aprobar Problema como	La Gestoría de Problemas es la responsable de aprobar el incidente como problema, teniendo en cuenta los criterios de aceptación descritos en las políticas de aceptación del numeral 3.4 y los aportes generados por los asistentes al comité. ¿Se aprueba como Problema? SI: Pasar a actividad 8 NO: Pasar a actividad 7	Gestoría de problemas	<i>F1.P7.GTI Formato postulación a Problemas.</i> <i>F9.P1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite_.</i> Herramienta de Gestión
7	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 3.7 de las políticas de operación.	Gestor de Problemas del Operador TI Gestor de Problemas de la mesa de servicio	Correo electrónico <i>F1.P7.GTI Formato postulación a Problemas.</i>

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 5 de 12

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
8	Definir recursos y tareas.	<p>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.</p> <p>El analista tendrá el apoyo del gestor de problemas en las tareas de seguimiento.</p>	<p>Comité de Problemas</p> <p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG</p>	<p><i>F9.P1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i></p>
9	Registrar el problema en la herramienta de gestión	<p>Se registra el problema identificado generándose así el ticket respectivo en la herramienta de gestión, junto con las ordenes de trabajo para los especialistas involucrados y realizar notificación al subdirector de Recursos Tecnológicos.</p>	<p>Gestor de Problemas del Operador TI</p> <p>Gestor de Problemas de la mesa de servicio</p>	<p>Herramienta de Gestión</p>
10	Investigar y diagnosticar la causa raíz	<p>Realizar sesiones de trabajo convocadas por la gestoría, para la investigación de la causa raíz del problema, las cuales se convocan cada 15 días para realizar seguimiento.</p> <p>En dichas reuniones se realiza la investigación con base en las diferentes técnicas de análisis de causa raíz, verificando y analizando la información recopilada con el fin de aportar a la solución definitiva.</p>	<p>Especialistas definidos por el comité.</p>	<p>Herramienta de Gestión.</p> <p><i>F9.p1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i></p>
11 P.C	Realizar seguimiento de incidentes Recurrentes	<p>Cada 15 días se verifica y analiza la información de incidentes relacionados, que se obtienen a través de la generación de reportes en la herramienta de gestión y con previa notificación al Subdirector de Recursos Tecnológicos, permitiendo tener información detallada de la recurrencia de la falla.</p> <p>Se debe generar un acta mensual la cual se debe incluir como adjunto a la herramienta de gestión.</p>	<p>Gestor de Problemas del Operador TI</p> <p>Gestor de Problemas de la mesa de servicio</p>	<p>Herramienta de Gestión</p> <p><i>F9.p1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i></p>
12 P.C	Construir la Solución del Problema	<p>Durante las reuniones se brindarán soluciones temporal o definitiva al problema, analizando cuales de ellas son viables y/o efectivas, avanzando de esta forma en el informe de cierre del problema, pero si no se logra identificar la causa raíz se debe escalar la situación al subdirector de Recursos Tecnológicos.</p> <p>SI: Pasar a actividad 13</p>	<p>Gestoría de problemas, Especialistas definidos por el comité.</p>	<p>Herramienta de Gestión</p> <p><i>F9.p1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i></p>

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 6 de 12

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		NO: Pasar a actividad 8		
13	Aprobar actividades de solución	<p>En sesión de comité se revisa(n) la(s) solución(es) presentada(s) y las actividades que se requieren para su ejecución.</p> <p>¿Se aprueba la ejecución de las actividades como parte de la solución del problema?</p> <p>SI: Pasar a Actividad 14. NO: Pasar a la Actividad 11.</p>	Comité de Problemas	<i>F9.p1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i>
14 P.C	Gestionar RFC	<p>Se requiere gestionar un RFC para la solución del problema.</p> <p>SI: Pase a actividad 15. NO: Pasar a actividad 16.</p> <p>El RFC debe cumplirse en un lapso de 3 a 5 días hábiles por lo que se debe tener en cuenta el procedimiento de cambios. "F1.P4.GTI Formato Requerimiento de Cambios Informáticos RFC".</p>	Gestoría de problemas, Profesional de la SSII u Operador de TI	<i>F1.P4.GTI Formato Requerimiento de Cambios Informáticos RFC.</i>
15	Verificar resultado de RFC	<p>¿El resultado de la ejecución del RFC es satisfactorio respecto a la solución del problema?</p> <p>SI: Pasar a la actividad 16. NO: Pasar a la Actividad 11.</p>	Gestoría de problemas, Profesional de la SSII u Operador de TI.	<i>F1.P4.GTI Formato Requerimiento de Cambios Informáticos RFC.</i>
16 P.C.	Ejecutar Solución	<p>Se implementa la solución aprobada. ¿La solución es temporal?</p> <p>SI: Pasar a actividad 17. NO: Pasar a Actividad 19.</p>	Gestoría de problemas, Profesional de la SSII u Operador de TI.	Herramienta de Gestión
17	Documentar la solución temporal.	<p>Documentar la solución temporal aplicada y enviar postulación a la gestión de conocimiento para incluir en la Base de Datos de Errores Conocidos KEDB.</p> <p>En esta actividad participa el Rol Analista del Problema el cual puede ser ejecutado por: Gestoría de problemas, Profesional de la SSII u Operador de TI.</p>	Gestoría de problemas	Herramienta de Gestión <i>F1.P10.GTI Formato Postulación Conocimiento Tecnológico v4.</i>
18	Validar solución temporal	Se notifica a las personas o áreas afectadas e involucradas y en sesión de comité se define si se convive con	Comité de Problemas Gestoría de problemas	<i>F9.p1.mi_formato_acta_de_</i>

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



BIENESTAR
FAMILIAR

**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

P7.GTI

15/11/2022

Versión 5

Página 7 de 12

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>esta solución o en caso de no encontrar una solución de la causa raíz, se realizará cierre del problema y se debe remitir a la gestoría de conocimiento para que sea registrado a la base de conocimiento.</p> <p>¿Se convive con la solución temporal?</p> <p>SI: Pasar a Actividad 21. NO: Pasar a Actividad 12.</p> <p>Nota: de presentarse la necesidad se citará al gestor de riegos según impacto de la solución.</p>		<i>reunion_o_comite.</i>
19	Validar Solución Definitiva	<p>Se notificará en los 2 días hábiles siguientes a las personas o áreas afectadas e involucradas y en sesión de comité se define si se acepta esta solución.</p> <p>SI: Pasar a actividad 20 NO: Pasar a actividad 12.</p>	<p>Comité de Problemas Gestoría de problemas</p>	<i>F9.p1.mi_formato_acta_de_reunion_o_comite.</i>
20	Documentar Solución Definitiva	<p>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.</p>	Gestoría de Problemas	Herramienta de Gestión
21	Solicitar informe de cierre del Problema	<p>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.</p>	Gestoría de Problemas	<p><i>Correo electrónico</i></p> <p><i>F2.P7.GTI Formato Informe de Cierre de Problema.</i></p>
22 P.C	Revisar informe de cierre	<p>Se valida que el informe contenga la información correspondiente a la investigación que incluye causas probables, causa raíz y solución entregada al problema, en reunión con los integrantes del comité y el subdirector de Recursos Tecnológicos.</p> <p>¿El informe contiene la información completa y requerida para proceder con el cierre?</p> <p>SI: Pase actividad 23.</p> <p>NO: Generar observaciones y remitir correo al analista del problema. Devolver a la actividad 20.</p>	Gestoría de Problemas	Correo electrónico
23 P.C		<p>Se realiza la verificación de la documentación en la herramienta y que</p>	Gestoría de Problemas	Herramienta de Gestión

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 8 de 12

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	Documentación en la herramienta de gestión	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 y pasar a la actividad 22. NO: Pasar a la actividad 24.		<i>F2.P7.GTI Formato Informe de Cierre de Problema.</i>
24	Cerrar el ticket del Problema	Realizar el cierre de la orden de trabajo adjuntando el acta del comité donde se autorizó 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 con la notificación de cierre al subdirector de Recursos Tecnológicos. Fin	Gestoría de Problemas	Herramienta de Gestión

P.C: Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** Registro del análisis de la situación presentada, causa raíz, solución definitiva o temporal y cierre del problema junto con los anexos.

6. **DEFINICIONES:**

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 para buscar una solución temporal o definitiva.

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



**PROCESO
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P7.GTI

15/11/2022

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA

Versión 5

Página 9 de 12

DIT: Dirección de información y Tecnología.

Especialista 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.

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.

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: Es la causa raíz de uno o más incidentes. La gestión de problemas no se trata de restaurar los servicios o resolver las problemáticas, sino de determinar y eliminar la causa de uno o más incidentes, por lo tanto, es necesario realizar su investigación para brindar una solución definitiva.

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

15/11/2022

Versión 5

Página 10 de
12

Postulación Proactiva: Es la postulación realizada por parte de un colaborador de la DIT, en el cual identifica un error que pueda afectar uno o varios servicios en el futuro, pero que no ha presentado un incidente o indisponibilidad.

Postulación reactiva: Se presenta como resultado de un análisis de un incidente recurrente o que genera indisponibilidad en un servicio.

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

RFC (Request For Change) Formato de Requerimiento del Cambio: Es el formato en el cual se formaliza y justifica la propuesta para que se realice un cambio, reúne la información relacionada desde el origen del requerimiento hasta su aprobación e implementación. Si se requiere se realizan anexos para complementar la información.

SRT: Subdirección de Recursos Tecnológicos.

SSII: Subdirección de Sistemas Integrados de Información.

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:

P8.GTI Procedimiento Gestión de Incidentes de Tecnologías de la Información

P4.GTI Procedimiento Gestión de Cambios de Tecnologías de la Información

P10.GTI Procedimiento Gestión del Conocimiento Tecnológico

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

15/11/2022

Versión 5

Página 11 de
12

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P7.GTI	F1.P7.GTI Formato_lista_de_chequeo_postulacion_a_problemas
F2.P7.GTI	F2.P7.GTI Formato Informe de Cierre de Problema
F9.P1.MI	F9.P1.MI formato_acta_de_reunion_o_comite
F1.P10. GTI	F1.P10.GTI Formato Postulación Conocimiento Tecnológico

9. ANEXOS: N/A

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_reunion_o_comite_v6_0. 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. 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. 3.9 se añade aclaración acerca de cómo se realiza el seguimiento de incidentes recurrentes. Y se añade la política de operación 3.12. 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.

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

15/11/2022

Versión 5

Página 12 de
12

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27/11/2018	P7.GTI V4	<p>Se realiza modificación de objetivo, para mayor entendimiento a la hora de postular un problema. Se modifica el alcance en el cual se puede saber dónde inicia el proceso para postular un problema.</p> <p>Se realiza modificación de políticas de operación en las cuales se especifica los criterios para aceptar un problema postulado, el periodo de investigación y el plazo para su cierre, como también los casos en los cuales se puede aceptar un problema.</p> <p>Se realiza modificación de F1.P7.GTI Formato Postulación a Problema.</p> <p>En el numeral 4, se realizan modificación de actividades de acuerdo con las políticas de operación actualizadas.</p>

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.