	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS</b>	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 1 de 14

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES.....	5
5.1	POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	5
5.2	ESTADOS DE UN PROBLEMA.....	6
5.3	INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL.....	7
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	8
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	9
7.1	ETAPA 1: IDENTIFICAR Y ANÁLIZAR LOS PROBLEMAS.....	9
7.1.1	Postular a problemas.....	9
7.1.2	Evaluar postulación del problema en el comité de problemas.....	10
7.1.3	Asignar analista de problemas.....	10
7.2	ETAPA 2: GESTIONAR Y CONTROLAR LOS PROBLEMAS.....	11
7.2.1	Realizar reuniones para la analizar el avance del problema.....	11
7.2.2	Documentar avances de los problemas en la herramienta de gestión	11
7.3	ETAPA 3: SOLUCIONAR Y CIERRAR ELPROBLEMA.....	11
7.3.1	Recibir problema en la herramienta.....	11
7.3.2	Ejecutar revisión del problema según lo propuesto por el comité de problema.....	11
7.3.3	Implementar y evaluar solución implementada.....	12
7.3.4	Evaluar solución temporal.....	13
7.3.5	Cerrar el problema.....	13
7.3.6	Postular a la Base de Datos de Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico.....	13

<b>Elaborado por:</b> Nombre: Yeison Latorre Ruiz Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	<b>Revisado y Aprobado por:</b> Nombre: Francisco Rodríguez Eraso Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática	<b>Aprobación Metodológica por:</b> Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2020-12-03
---	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 2 de 14

8	DOCUMENTOS relacionados.....	13
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	14

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 3 de 14

## 1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar la solución a problemas de TI, con el fin de identificar la causa raíz de la incidencia presentada en la infraestructura tecnológica y orientar los esfuerzos para dar una solución definitiva incrementando la disponibilidad de los servicios de TI y mejorando los niveles de servicio, al realizar investigaciones proactivas o reactivas de incidentes recurrentes permitiendo la mejora en los servicios de infraestructura para el usuario final.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento aplica todos aquellos funcionarios o contratistas del área/proceso de TI de la Superintendencia de Industria y Comercio, que participan directa o indirectamente en la gestión de problemas para la solución o consulta de los resultados de la investigación de causa raíz de un problema.

## 3 GLOSARIO

**ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ:** Metodología usada en forma reactiva para identificar la causa origen de un incidente o evento y resolverlo.

**BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO (KDB):** Base de datos centralizada que permite recopilar, organizar, buscar y compartir información y datos de TI resultado de los procesos que se llevan a cabo en el área de tecnología.

**BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS (KEDB):** Base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos TI resultado de los procesos que se llevan a cabo en el área de tecnología. Esta base es creada por la Gestión de Problemas y utilizada por Gestión de Incidentes y Problemas.

**CAB:** Su propósito es reunión al grupo de profesionales OTI que autorizan o rechazan un cambio propuesto, realizan la programación preliminar del cambio.

**CAMBIO:** Es la afectación que puede llegar a tener cualquier servicio de TI en ambiente productivo tanto a nivel de software como de hardware.

**ERROR CONOCIDO:** Problema que posee una causa raíz documentada y una solución temporal o alternativa.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 4 de 14

**FORMATO GS01-F28 DE POSTULACIÓN Y CIERRE DEL PROBLEMA:** Documento mediante el cual se postula un problema o se da cierre al problema postulado.

**GESTIÓN DE PROBLEMAS:** Es la prevención de Incidentes y la minimización del impacto de aquellos Incidentes que no pueden prevenirse.

**GESTIÓN PROACTIVA:** Guiada por el proceso de mejora continua, revisa con preventivamente los incidentes presentados recurrentemente para anticiparse a los problemas que ocasionen una degradación de los servicios de TI.

**GESTIÓN REACTIVA:** Analiza los incidentes y eventos ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.

**OTI:** Oficina de Tecnología e Informática en la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PROBLEMA:** Incidente con causa raíz aún no identificada de una serie de incidentes o eventos repetitivos.

**RFC:** Incluye detalles de un cambio propuesto a la infraestructura de TI puede estar en papel o forma digital.

**SIC:** Super Intendencia de Industria y Comercio.

**SOLUCIÓN DEFINITIVA:** Mitigación de la falla reiterada y con causa raíz encontrada.

**SOLUCIÓN TEMPORAL:** Solución temporal o método para minimizar el impacto del problema y/o error conocido en la prestación de servicios.

**TI:** Tecnología de la información

#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 5 de 14

## 5 GENERALIDADES

La gestión de problemas es el proceso responsable de tratar un incidente determinando la causa raíz no identificada de una serie de incidentes o eventos repetitivos, que afecta la infraestructura de TI generando consecuencias o errores subyacentes al negocio, por otra parte, aporta valor a la operación al minimizar el impacto de los incidentes y problemas en la infraestructura de TI y prevenir proactivamente la recurrencia de incidentes de servicios que ofrece la OTI, como parte del apoyo a toda la gestión misional y estratégica de la SIC, asegurando que estos sean entregados y soportados de acuerdo con las especificaciones acordadas y la necesidad del usuario.

La participación de la Gestión de Problemas tiene mayor enfoque en la cadena de valor de servicios, en las actividades de mejora, entrega y soporte de la siguiente manera:

**Entrega y Soporte:** La gestión de problemas hace una contribución significativa al prevenir la repetición de incidentes y respaldar la resolución oportuna de incidentes

**Mejora Continua:** . La gestión eficaz de problemas proporciona la comprensión necesaria para reducir el número de incidentes y el impacto de los incidentes que no pueden evitarse.

**Nota 1:** Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Problemas TI.”

### 5.1 POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

5.1.1 Todos los problemas deben pasar como postulación ante el comité de problemas y una vez se apruebe como problema; se registrará en la herramienta de gestión para identificar su causa raíz.

5.1.2 Las postulaciones de problema pueden provenir de la gestión de incidentes por un incidente masivo o de profesionales de la OTI como investigación proactiva, con el respectivo análisis de la situación.

5.1.3 Todos los problemas deberán ser postulados en un comité de problemas, conformado por el profesional del servicio de la OTI impactado, el gestor de problemas y el dueño del proceso con el Formato Informe cierre de incidentes masivo o GS01-F28 Formato de postulación y cierre del problema según sea el origen de la postulación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 6 de 14

5.1.4 El gestor de problemas será el encargado de realizar el seguimiento continuo de los problemas registrados y velar por la documentación en la herramienta de gestión.

5.1.5 El gestor de problemas será el encargado de validar cuales errores conocidos y soluciones temporales o definitivas se postularán para la inclusión a la Base de datos de Conocimiento (KDB) y Base de Datos de Errores conocidos (KEDB).

5.1.6 Solo se deben cerrar los problemas, para los cuales se determinó una solución temporal con la que se conviva o que fue validada y exitosa en su implementación.

5.1.7 El cierre de los problemas se debe realizar con la aprobación del comité de problemas, correo de aceptación del cierre y GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema, donde se indique la solución definitiva o temporal en el caso que se deba convivir con la falla.

## 5.2 ESTADOS DE UN PROBLEMA

**Registrado:** Estado de un problema al momento de ser creado y que genera el ID de identificación del problema.

**Asignado:** Estado de un problema cuando ya tiene un responsable a cargo y éste comienza con la atención del problema.

**Anulado:** Estado al cual se pasan los problemas que son registrados por error o el problema se encuentra duplicado.

**Solución Temporal:** Estado de un problema cuando ya se dio y se documentó una solución temporal al problema. Se inicia etapa de aseguramiento de la calidad, donde se valida la calidad de atención. Se dan el caso en los que se va a convivir con el problema.

**Suspendido:** Estado en el cual se detienen los ANS, debido a que su solución depende de la gestión de un RFC, un proveedor, respuesta, disponibilidad o entrega de información por parte del usuario, proceso de garantía etc., para el cual se deberán realizar seguimientos periódicos y documentaciones al Incidente.

**Cerrado:** El incidente pasa a este estado después de que ha finalizado el aseguramiento de calidad.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 7 de 14

**Investigación y Diagnóstico:** Estado en el que el analista del problema realiza la investigación de la causa del problema.

**Escalados a Cambios:** Se escala para ejecución de RFC para realizar ajustes para subsanar el problema.

**Actualización KEDB:** Se actualiza la base de errores conocidos, apoyado en la Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico.

**Solución Definitiva:** Cierre definitivo del caso una vez se establece una solución definitiva luego de la implementación.

**Error Conocido:** Es un problema cuya raíz y solución temporal han sido documentadas.

**Evaluación Post-Implementación:** Es el seguimiento del sistema, como una oportunidad para evaluar la situación, objetivos, problemas y oportunidades de mejora.

### 5.3 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

A continuación, se presenta la integración que se tiene entre la Gestión de Problemas y los otros procedimientos:

**Gestión de Cambios:** La gestión problemas inicia la resolución a través de un control de cambios implementados para dar solución a problemas.

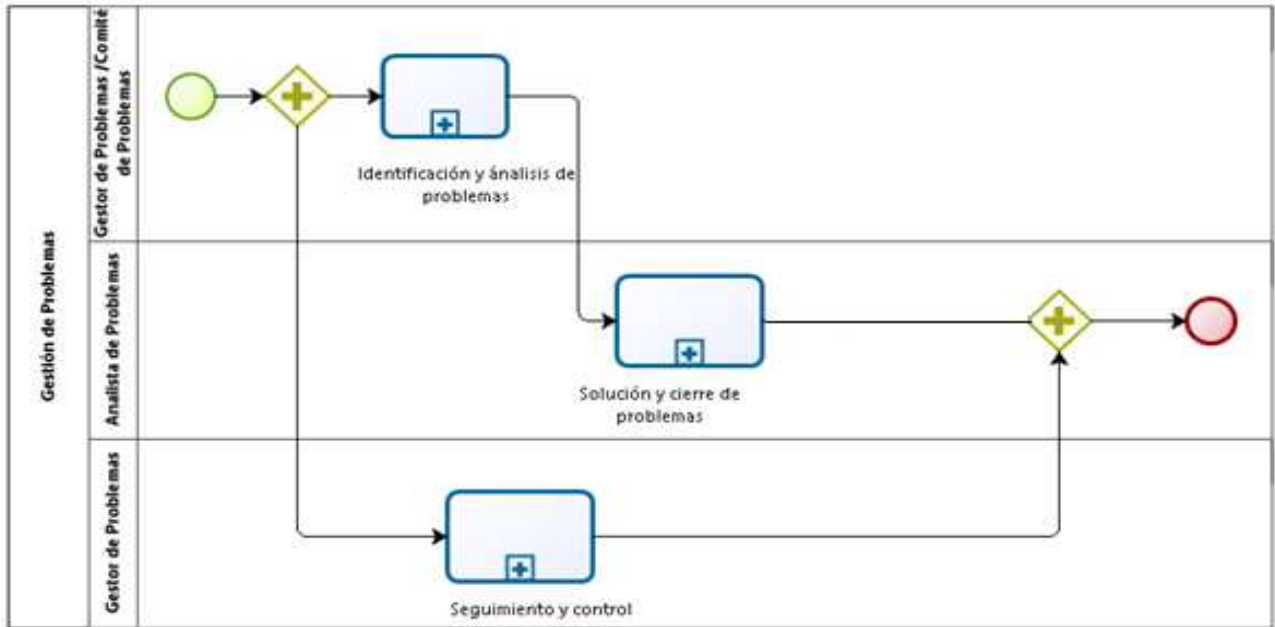
**Mejora Continua:** Se puede identificar oportunidades de mejora en soluciones implementadas.

**Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico:** La gestión de problemas puede utilizar información de Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico para investigar y diagnosticar.

**Gestión de Incidentes:** Identifica la causa raíz de un incidente recurrente que puedan ser asignado a problemas para realizar la investigación

**Gestión de Riesgos:** Los problemas en investigación deben ser evaluados por la gestión de riesgo para analizar el impacto de los cambios propuestos o las consecuencias de él no realizarlos.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS PROBLEMAS</b>	<p>Seguimiento Incidentes Mayores recurrentes.</p> <p>Falla de disponibilidad de los servicios.</p> <p>GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema</p> <p>Respuesta del comité a la postulación</p> <p>Problema identificado y asignado</p>	<p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postular problemas</li> <li>- Evaluar postulación del problema en el comité de problemas.</li> <li>- Asignar analista de problemas.</li> </ul>	<p>Gestor de Problemas</p> <p>Comité de Problemas.</p>	<p>Creación de la postulación como problema en la herramienta de gestión.</p> <p>Rechazo de la postulación no aprobada.</p>



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	<b>GESTIONAR Y CONTROLAR LOS PROBLEMAS</b>	Información con los avances de los problemas en proceso.	<p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniones para la analizar el avance del problema</li> <li>- Documentar avances de los problemas en la herramienta de gestión</li> </ul>	<p>Gestor de Problemas</p> <p>Analista de Problemas</p>	Estado de los problemas actualizado y observaciones al trámite de los problemas en la herramienta de gestión.
3	<b>SOLUCIONAR Y CERRAR EL PROBLEMA</b>	<p>Problema Asignado</p> <p>Análisis del problema causa raíz identificada</p> <p>Problema aprobado por comité.</p>	<p>En esta etapa se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir problema en la herramienta</li> <li>- Ejecutar revisión del problema según lo propuesto por el comité de problema</li> <li>- Implementar y evaluar solución implementada</li> <li>- Evaluar solución temporal</li> <li>- Cerrar el problema</li> <li>- Postular a la Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico</li> </ul>	<p>Analista de Problemas</p> <p>Comité de Problemas</p> <p>Gestor de Problemas</p>	<p>Problema documentado</p> <p>Solución Implementada</p> <p>Aprobación cierre del problema</p> <p>Problema Cerrado</p> <p>Postulación problema a conocimiento</p>

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR Y ANÁLIZAR LOS PROBLEMAS

#### 7.1.1 Postular a problemas

El postulante del problema (profesional OTI o especialista TI) remitirá el Formato Informe cierre de incidentes masivo o GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema y cierre de problema, dependiendo cual sea el origen de la postulación, sea por cierre de incidente recurrente masivo o una postulación de una investigación

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 10 de 14

proactiva a un problema que se quiere investigar, esta postulación se remite vía correo al gestor de problemas

- El gestor de problemas puede rechazar inicialmente la solicitud de postulación, si se encuentra un error conocido que solucione el problema que se desea postular, en tal caso el gestor de problemas informará vía correo los motivos del rechazo de la postulación.
- Una vez se validó que el problema no está en la base de errores conocidos, el gestor de problemas cita al comité de problemas, que es conformado por el dueño del servicio de la OTI y líder de la práctica de ITIL que se está solicitando investigar el incidente, el(los) especialista(s), el(los) profesionales de la OTI que puedan aportar a la solución y el gestor de problemas.

### 7.1.2 Evaluar postulación del problema en el comité de problemas

Una vez se tenga la documentación previa (Formato Informe cierre de incidentes masivo o GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema) que permita evaluar el problema a investigar, se valida en la reunión de comité de problemas, con el dueño del servicio OTI, - líder de la práctica de ITIL, los especialistas y/o profesionales OTI que puedan aportar a la solución la pertinencia de la investigación.

- Evaluado los detalles de la documentación presentada se emitirá el concepto del comité de problemas quien decidirá, si la postulación se crea como problemas en la herramienta de gestión o se descarta.
- En caso de descartar la postulación como problema, el gestor de problemas remite las conclusiones al postulante del problema, de lo contrario se procede a crear el caso en la herramienta de gestión con la documentación aportada inicialmente. Se remite al postulante el caso problema generado en ambos casos se informa al postulante por correo sobre el proceso realizado.
- Una vez finalizado el comité de problemas, el gestor de problemas remitirá correo a los asistentes informando de los temas tratados, las conclusiones generadas y compromisos establecidos, para comenzar la investigación de causa raíz del problema.

### 7.1.3 Asignar analista de problemas

Una vez es creado el caso en la herramienta de gestión, por parte del gestor de problemas y según lo indicado- - por el dueño del servicio de la OTI en el comité de

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 11 de 14

problemas quien asigna el (los)analista de problemas que apoyará en el análisis de causa raíz del caso y documentación de los avances en la herramienta de gestión.

## **7.2 ETAPA 2: GESTIONAR Y CONTROLAR LOS PROBLEMAS**

### **7.2.1 Realizar reuniones para la analizar el avance del problema**

El analista de problemas Citara a reuniones de seguimiento del problema en revisión por parte de gestor de problemas o de los integrantes del comité de problemas según los avances que se tenga para mostrar en el comité de problemas, de ser necesario se adicionarán profesionales OTI o especialistas del proveedor al análisis del problema que aporte a la solución final y se darán cuenta de las pruebas y compromisos hechos.

### **7.2.2 Documentar avances de los problemas en la herramienta de gestión**

Resultado de las reuniones de seguimiento y los avances informados por los analistas del problema, el gestor de problemas remite correo a todos los asistentes con las conclusiones y compromisos, igualmente documenta en la herramienta de gestión. cada vez que se realice reunión de seguimiento.

## **7.3 ETAPA 3: SOLUCIONAR Y CIERRAR ELPROBLEMA**


### **7.3.1 Recibir problema en la herramienta**

El analista(s) de problemas asignado, recibe el caso en la bandeja de la herramienta de gestión, y allí comienza la revisión del problema planteado.

- Tendrá como información inicial, Formato Informe cierre de incidentes masivo o GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema de acuerdo con origen de la postulación y las conclusiones iniciales planteadas en el comité para comenzar la revisión del problema.

### **7.3.2 Ejecutar revisión del problema según lo propuesto por el comité de problema**

De acuerdo con las observaciones realizadas en el comité de problemas, el analista(s) de problemas, debe abordar la búsqueda de la causa raíz con las diferentes opciones de solución planteadas y las pruebas necesarias así mismo unir a los grupos OTI o especialistas adicionales que aporte en la solución.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 12 de 14

- Para la implementación de las alternativas de solución, se debe tener en cuenta los posibles RFC para ajustar la infraestructura de TI o desarrollos necesarios, - se aplicará el DE04-P04 Procedimiento de Control de Cambios.
- El gestor de problemas o alguno de los integrantes del comité de problemas podrán citar reuniones de seguimiento, donde se muestren por parte del analista de problemas los avances de la solución y en caso de no tener avances favorables a la solución, plantear alternativas.
- Por parte del gestor de problemas y en articulación con el gestor de incidentes se debe hacer seguimiento a las recurrencias que se presenten esto con el fin de validar si los cambios realizados solucionaron el problema o mejoraron el servicio de infraestructura de TI.

### 7.3.3 Implementar y evaluar solución implementada

Realizadas las reuniones de seguimiento por parte del comité de problemas y según las posibles causas del problema propuestas por los diferentes participantes del comité de problemas, el(los) analistas de problemas proceden con la implementación de las soluciones propuestas apoyándose en la gestión de cambios y los CAB (comités de cambios)

Una vez se hayan realizado los ajustes a la infraestructura de TI necesarios por parte del analista de problemas de acuerdo con los RFC ejecutados o desarrollos implementados, resultado de las reuniones de seguimiento y teniendo como evidencia los incidentes masivos relacionados con el problema en revisión que no se sigan presentando, se procederá a evaluar en el comité de problemas la solución.

- Si se acepta la solución implementada, el gestor de problemas emite conclusiones del comité, por correo al cada uno de los asistentes y dueño del servicio de servicio de la OTI remitirá su aprobación de cierre del problema.
- Si por el contrario no se acepta la solución, dado que sigue afectada la infraestructura TI. Se planeará nuevamente hacer los ajustes necesarios en busca de la solución definitiva o temporal con la que se deba convivir por parte del(los) analista de problemas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 13 de 14

### 7.3.4 Evaluar solución temporal

Si en la evaluación de implementación, se evidencia que no se puede dar una solución definitiva por temas de ajustes a la infraestructura no asumibles por costos u obsolescencia en la infraestructura entre otros, el comité de problemas tiene la potestad solicitar el cierre del problema y dejarlo con la solución temporal implementada por el analista de problemas.

- El analista de problemas debe documentar mediante el GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema la solución temporal del problema y remitirlo al gestor de problemas por correo, para ser definido como error conocido, a su vez el gestor de problemas remitirá por correo la postulación al Gestor de Conocimiento Tecnológico para ser publicado el problema en la herramienta de gestión por el Gestor de Conocimiento Tecnológico.

### 7.3.5 Cerrar el problema

El comité de problemas analiza y evalúa las acciones realizadas por el analista de problemas, dependiendo de este análisis el comité de problemas determina si se aprueba el cierre del problema o continúa abierto.

El analista de problemas documenta en el GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema con la solución que fue implementada, dicha información, se debe enviar al gestor de problemas quien hará una revisión de forma al documento y luego remite la información al dueño del servicio de la OTI.

Si el dueño del servicio de la OTI acepta la documentación de cierre del problema, el gestor de problemas procederá a cerrar el problema en la herramienta de gestión adjuntando la aceptación del dueño del servicio de la OTI sobre la documentación de cierre y en el GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema.

### 7.3.6 Postular a la Base de Datos de Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico

Una vez cerrado el problema el gestor de problemas, postula la solución a la base de datos de gestión de conocimiento, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico vigente, anexando el GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GS01-F28 Formato de postulación y cierre de problema
- GS01-P13 Procedimiento de Gestión de Incidentes

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS	Código: GS01-P16
		Versión: 1
		Página 14 de 14

- DE04-P04 Procedimiento de Control de Cambios
- Procedimiento de Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico
- Formato Informe cierre de incidentes masivo
- Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de Problemas TI.”

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA