[logo de la organización]

[nombre de la organización]

PROCESO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

Comment [BV2]: Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de problemas, consulte http://www.20000academy.com/Blog/August-2013/ITIL-Problem-Management-getting-rid-of-problems

Comment [BV3]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Descripción básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. PROCESO 4

3.1. Detección de problemas 5
3.2. Registro de problemas 5
3.3. Categorización y priorización de problemas 5
3.4. Investigación y diagnóstico de problemas 6
3.5. Solución temporal 7
3.6. Generación de un registro de error conocido 7
3.7. ¿Necesita un cambio? 7
3.8. Resolución del problema 7
3.9. Cierre del problema 7
3.10. Revisión de problema grave 8

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES 8

4.1. Gerente de problemas 8
4.2. Analista del problema 8

5. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 9

5.1. Medición 9
5.2. Métricas 9

6. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 9

7. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 10

8. APÉNDICES 10

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivos, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de problemas.

Este documento se aplica a toda la organización de la gestión de servicios de TI (ITSM).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la ITSM.

Comment [BV4]: ***OPCIÓN***
Utilice "SGS" si está implementando ISO 20000.

Comment [BV5]: ***OPCIÓN***
Utilice "SGS" si está implementando ISO 20000.

2. Documentos de referencia

- Política de gestión de problemas
- Medición y métricas de problemas
- Proceso de gestión de incidentes
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de activos de servicio y configuración
- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulo 8.2.

Comment [BV6]: ***OPCIÓN***
Elimine esto si está implementando ITIL pero no ISO 20000.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

3. Proceso

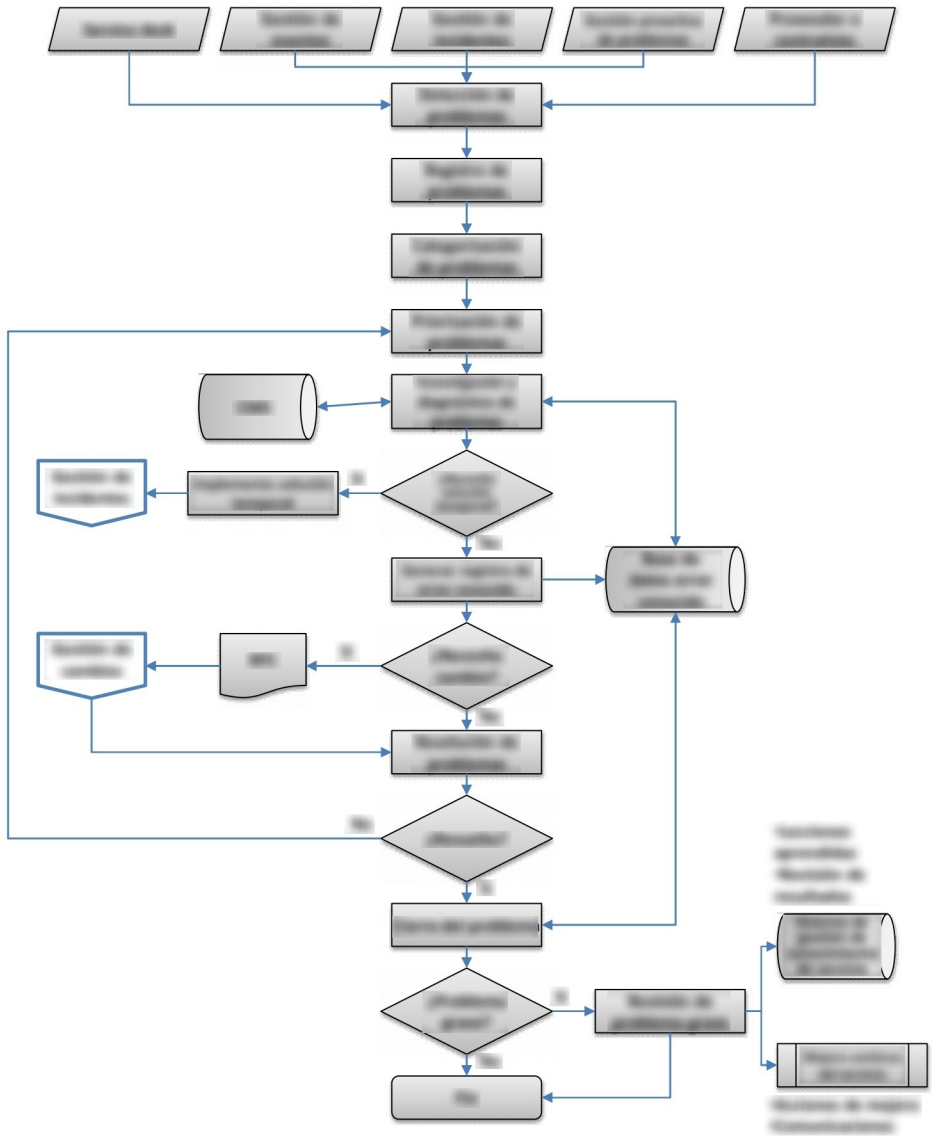

Figura: Actividades del proceso de gestión de problemas

B Copyright© AXELOS Limited 2014. Todos los derechos reservados. El material es producido bajo licencia de AXELOS.

Comment [BV7]: Haga doble clic para editar la figura y adaptar a sus propios requerimientos.

Comment [BV8]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

3.1. Detección de problemas

Las fuentes de un problema son:

- Portal Web: [escriba la dirección de la página web o Intranet]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- Proveedor o contratista
- Gestión proactiva de problemas - [escriba nombre del grupo]

3.2. Registro de problemas

[organización] utiliza [indique el nombre de la herramienta de gestión de problemas] para la gestión de problemas [illegible] de gestión de problemas] registra los problemas con datos relacionados.

[illegible] fuente del problema; de acuerdo al siguiente esquema:

Fuente	Responsabilidad por registración, categorización y priorización
Portal Web: [escriba la dirección de la página web o Intranet]	Usuario
[illegible]	[illegible]
Gestión de incidentes	Persona que lo tiene asignado
Gestión de eventos [...]	[illegible]
[illegible]	Gerente de proveedores
Gestión proactiva de problemas: [escriba nombre del grupo]	[illegible]

Los datos obligatorios que se deben registrar son:

- Número del problema (proporcionado automáticamente)
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- Referencia cruzada [número de incidente]
- Descripción

El analista del problema es responsable, a medida que el problema avanza hacia su resolución, de [illegible] problema.

3.3. Categorización y priorización de problemas

Los problemas siguen [illegible] gestión proactiva de problemas.

El [Gerente de problemas] puede recategorizar y cambiar la prioridad de problemas.

Comment [BV9]: ***OPCIÓN***
Si está implementando ISO 20000 y no ITIL, utilice la palabra "identificación" en lugar de "detección".

Comment [BV10]: Agregue si falta [illegible] elimine los que sean redundantes.

Comment [BV11]: Indique las [illegible] de incidentes y de problemas.

Comment [BV12]: ***OPCIÓN***
Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV13]: ***OPCIÓN***
Si está implementando ISO 20000 y no ITIL, utilice la palabra "registro" en lugar de "registración".

Comment [BV14]: Ingrese el nombre de la herramienta u hoja de cálculo.

Comment [BV15]: Elimine esto si se utiliza una herramienta en lugar de la hoja de cálculo.

Comment [BV16]: Esto no es muy [illegible] transformados en problemas. Elimine si este es el caso.

Comment [BV17]: Indique las herramientas de monitoreo que están integradas con la herramienta de gestión de incidentes y de problemas.

Comment [BV18]: ***OPCIÓN***
Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV19]: Eliminar si no es verdadero.

Comment [BV20]: Estos datos siempre [illegible] puede o debe recolectar datos adicionales:
- Urgencia del problema
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- Método de notificación (teléfono, automático, correo electrónico, en persona, etc.)
- [illegible]
- Grupo o persona de soporte a quien se le asignó el problema

... [1]

Comment [BV21]: Modifique en caso que sea necesario. Por ejemplo: Sop ... [2]

Comment [BV22]: ***OPCIÓN*** ... [3]

Comment [BV23]: Elimine si no es [illegible] recomendable que lo sea.

Comment [BV24]: Elimine si no es posible la recategorización y reprior ... [4]

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Las categorías están configuradas en [illegible] de acuerdo a lo definido en el Catálogo de problemas (consultar el Apéndice).

La prioridad consiste en el impacto y urgencia, tiene 5 niveles y está codificada en base a la siguiente tabla:

Impacto / Urgencia	Alto	Medio	Bajo
[illegible]	1	2	3
[illegible]	2	3	4
Bajo	3	4	5

El tiempo de resolución de un problema depende de su código de prioridad y se calcula de la siguiente forma:

Código de prioridad	Descripción	Tiempo objetivo de resolución
1	Crítico	1 hora
2	[illegible]	2 horas
3	[illegible]	4 horas
4	[illegible]	8 horas
5	Planificada	24 horas

Impacto: impacto en el negocio que ocasiona un problema

[illegible]	[illegible]	Bajo
afecta a más del 90% de los EC	afecta entre el 30 y 90% de los EC	afecta menos del 30% de los EC

Urgencia: qué tan rápida es necesaria una resolución para el negocio

[illegible]	[illegible]	Bajo
Inmediatamente: sin solución temporal disponible	A mediano plazo: existe solución temporal parcial	A largo plazo: existe una buena solución temporal

3.4. Investigación y diagnóstico de problemas

El [Analista del problema] es responsable de diagnosticar la causa raíz, actualizar el registro del problema y actualizar el Sistema de gestión de configuración (CMS) (consulte el Proceso de gestión de configuración del activo de servicio).

El [Gerente de problemas] es responsable de proporcionar los recursos adecuados con la experiencia necesaria.

El [Gerente de problemas] coordina las actividades con cualquier otro recurso externo a la [organización de gestión de servicios de TI].

Comment [BV25]: Es recomendable categorizar los problemas en 3 o 4 niveles. Mayor cantidad será confuso para la persona responsable que debe escoger entre demasiadas categorías. Cuando se utilice la herramienta, las categorías tendrán correspondencia con el catálogo de problemas y serán utilizadas para direccionar los problemas a los grupos expertos.
Aviso: las categorías en el catálogo de problemas deben ser las mismas que en el catálogo de incidentes.

Comment [BV26]: Utilice el mismo modelo que en el proceso de gestión de incidentes.

Comment [BV27]: Puede ser adaptado en función de las necesidades de la organización.

Comment [BV28]: Debe ser adaptado de acuerdo a 1) necesidades de la organización o 2) SLS con un cliente determinado.

Comment [BV29]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, incluyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Comment [BV30]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, incluyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Comment [BV31]: Modifique de acuerdo a su organización.

Comment [BV32]: Modifique en caso que sea necesario o elimine si no existe CMS.

Comment [BV33]: Por ej., proveedor o creación de ambiente de pruebas.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

El [Gerente de problemas] sirve como nivel de escalamiento.

Comment [BV34]: Elimine si no se prevé escalamiento o modifique según su propia organización.

3.5. Solución temporal

Cuando la causa raíz ha sido identificada pero el problema no ha sido resuelto en forma permanente, el [Analista del problema] identifica las acciones para disminuir o eliminar el impacto del problema sobre los servicios. El [descripción del rol] es responsable de aplicar todas las soluciones temporales existentes, o de buscar nuevas, para resolver el incidente lo antes posible.

Comment [BV35]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ITIL y no ISO 20000.

El [Analista del problema] es responsable de documentar (en el registro del problema) cada solución temporal implementada.

Luego de implementar la solución temporal, [quien tiene asignado el problema] comunica dicha solución temporal al [Gerente de problemas], que modifica la prioridad del problema si fuera necesario.

Comment [BV36]: Eliminar si no es importante.

3.6. Generación de un registro de error conocido

Comment [BV37]: Un problema con causa raíz y solución temporal documentados.

En cuanto se conocen la causa raíz y la solución temporal de un problema, [...] debe generar un registro del error conocido (consultar Registro del error conocido en Apéndice).

Comment [BV38]: Por ejemplo, quien tiene asignado el problema, el especialista que trabaja en la resolución del problema, el Analista del problema, el Gerente de problemas, etc.

3.7. ¿Necesita un cambio?

El [Gerente de problemas] eleva una Solicitud de cambio (RfC) (consultar Solicitud de cambio y Registro del problema en el Apéndice del Proceso de gestión de cambios) cuando la resolución del problema requiere que se implemente un cambio.

Comment [BV39]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

El [descripción del rol] es responsable de elevar una RfC (consultar Solicitud de cambio y Registro del problema en el Apéndice del Proceso de gestión de cambios) si la resolución de un problema requiere cambios sobre un EC.

Comment [BV40]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ITIL y no ISO 20000.

3.8. Resolución del problema

[...] es responsable de implementar la resolución de un problema. El [Gerente de problemas] coordina las actividades con los terceros externos (organización de gestión de problemas).

Comment [BV41]: Por ejemplo, el especialista que trabaja en la resolución de un problema, Gestión de liberación e implementación, etc.

El [descripción del rol] es responsable de monitorear, revisar e informar al [Gerente de problemas] acerca de la efectividad de la resolución del problema.

Comment [BV42]: Por ej., el Analista del problema.

El [descripción del rol] es responsable de escalar los problemas a [descripción del rol] en los siguientes casos:

Comment [BV43]: Estos son ejemplos. Adapte a su propia situación.

- Tiempo de resolución llegó al 75% del Tiempo objetivo de resolución definido en el SLA.
- Es necesario contar con más recursos para la resolución del problema.

3.9. Cierre del problema

El [Gerente de problemas] es responsable de cerrar el problema, devolver los incidentes (con una resolución) al Service desk (consultar la función del Service desk) y al [Gerente de cumplimiento de solicitudes] para realizar el cierre y actualizar el registro del problema.

Comment [BV44]: ***OPCIÓN*** Elimine esta sección si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

El [Gerente de problemas] controla la consistencia tanto del problema como del registro del error conocido.

3.10. Revisión de problema grave

El [descripción del rol] es responsable de completar el Informe de problema grave (consultar Informe de problema grave en el Apéndice) luego de cada problema grave, y de enviarlo al [descripción del rol].

El [descripción del rol] es responsable de organizar la reunión de revisión de problemas graves [una vez por trimestre] (consultar Minutas de reunión por revisión de problema grave).

Comment [BV45]: ***OPCIÓN*** Elimine esta sección si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV46]: Por ej., algunas funciones como CIO.

Comment [BV47]: Por ej., Gerente de problema, Gerente de servicios TI, etc.

Comment [BV48]: Adaptar a su propios requerimientos.

4. Roles y responsabilidades

4.1. Gerente de problemas

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente de problemas.

Responsabilidades del Gerente de problemas:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la Gestión de problemas; es decir, es propietario de las actividades de gestión de problemas.
- Coordinar interfaces con otros procesos de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de problemas.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Ser propietario y mantener la base de datos de errores conocidos (KEDB).
- Administrar el trabajo del personal de gestión de problemas.
- Desarrollar y mantener procesos y procedimientos de gestión de problemas.
- Trabajar estrechamente con terceros para que cumplan sus obligaciones y contribuyan productivamente a la resolución de problemas.
- Ejecutar todas las actividades y coordinar las revisiones de problemas graves.
- Revisar la efectividad de la resolución de problemas una vez por trimestre e informar los resultados a [descripción del rol].

Comment [BV49]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV50]: Por ej., Gestión de servicios de TI

4.2. Analista del problema

El [descripción del rol] asigna el rol de Analista del problema.

Responsabilidades del Analista del problema:

- Revisar los datos del incidente.
- Analizar el problema para categorizarlo y priorizarlo correctamente.
- Analizar e investigar el problema hasta encontrar una causa raíz o hasta que se resuelva el problema.
- Elevar solicitud de cambio (RFC).
- Actualizar KEDB con errores conocidos y soluciones temporales nuevos o actualizados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

5. Medición y métricas

5.1. Medición

El [descripción del rol] es responsable de evaluar el cumplimiento del SLA (es decir, comparar el [illegible] correctivas correspondientes. La evaluación se realiza semanalmente.

[illegible]

Los informes son enviados al Gerente de nivel de servicios en forma mensual .

El [descripción del rol] es responsable de lo garantizar que:

- Los informes sean generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
- [illegible]
- Se definan las mediciones para mejoras.

5.2. Métricas

Los informes de métricas son generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
Métricas para reportar:

- Cantidad total de problemas
- [illegible]
- [illegible]
- Desglose de problemas por categorías y estados (registrado, en proceso, cerrado, etc.)
- Cantidad actual de problemas atrasados
- Cantidad y porcentaje de problemas graves
- [illegible]
- Porcentaje de problemas manejados dentro del tiempo de respuesta acordado definido por los SLA
- Cantidad de problemas reabiertos y porcentaje sobre el total
- [illegible]
- [illegible]
- Cantidad y porcentaje de problemas resueltos sin involucrar a terceros externos
- Cantidad de incidentes recurrentes

Los informes se agrupan en las siguientes categorías:

- Categoría del problema
- [illegible]
- [illegible]
- Ubicación

6. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención

Comment [BV51]: Si desea obtener más información sobre medición, consulte http://www.20000academy.com/Blog/April-2013/Facing-reality-measurements-in-ITIL#infform_id0_h352_w290

Comment [BV52]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV53]: O rol similar. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV54]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV55]: Por ejemplo: [illegible] continua de servicios

Comment [BV56]: Si desea obtener más información sobre informes, consulte http://www.20000academy.com/Blog/September-2013/Service-Reporting-get-the-picture-big-and-small

Comment [BV57]: La lista final [illegible] herramienta; es decir, requerimientos.

Comment [BV58]: Adaptar a las necesidades reales.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

		archivo		
Registro del problema (en formato electrónico)	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Los roles de Service desk y de Gestión de incidentes tienen permiso para agregar registros, las funciones del Service desk y de Gestión de problemas tienen permiso para agregar o modificar el registro.	Los registros de problemas se guardan por [5 años].
Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de problemas	Los informes se guardan por [...].
Registro del error conocido	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Analista del problema	Los registros del error conocido se guardan por [5 años].
Informe de problema grave	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de problemas	Los informes se guardan por [...].

Comment [BV59]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Comment [BV60]: Adapte a su propia situación.

Comment [BV61]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Comment [BV62]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV63]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Comment [BV64]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Comment [BV65]: Adapte a su propia situación.

Comment [BV66]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Comment [BV67]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Comment [BV68]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

7. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], [illegible] documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV69]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

8. Apéndices

- Apéndice 1: Catálogo de problemas
- Apéndice 2: Registro del problema
- Apéndice 3: Informe de problema grave
- Apéndice 4: Registro del error conocido
- Apéndice 5: Minutas de reunión por revisión de problema grave

Comment [BV70]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV71]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV72]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Page 5: [1] Comment [BV20] **Branimir Valentic** **11/20/2013 11:36:00 PM**

Estos datos siempre son necesarios. Según los requerimientos de la organización, por ej., funciones de la herramienta, esto puede ser modificado, se puede o debe recolectar datos adicionales:

- Urgencia del problema
- Impacto del problema
- Priorización del problema
- Fecha y hora registradas
- Método de notificación (teléfono, automático, correo electrónico, en persona, etc.)
- EC relacionados
- Grupo o persona de soporte a quien se le asignó el problema
- Actividades para resolver el problema y cuándo se realizaron
- Fecha y hora de resolución
- Categoría de cierre
- Fecha y hora de cierre

Page 5: [2] Comment [BV21] **Branimir Valentic** **7/5/2013 1:29:00 AM**

Modifique en caso que sea necesario. Por ejemplo: Soporte de 1° nivel, soporte de 2° nivel, grupo especialista, etc.

Page 5: [3] Comment [BV22] **Branimir Valentic** **4/6/2014 10:10:00 AM**

*****OPCIÓN*****

Si está implementando ISO 20000 y no ITIL, utilice la palabra "clasificación" en lugar de "categorización".

Page 5: [4] Comment [BV24] **Branimir Valentic** **11/20/2013 11:36:00 PM**

Elimine si no es posible la recategorización y reprioriazación, o modifique según las reglas de la organización.