

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

PROCESO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS

Commented [20A2]: Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de problemas, consulte <https://advisera.com/2000academy/blog/2013/08/05/itil-problem-management-getting-rid-problems/>

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

Commented [20A3]: 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.

Historial de modificaciones

| Fecha | Versión | Creado por | Descripción de la modificación |
|-------|---------|--------------|----------------------------------|
| | 0.1 | 20000Academy | Descripción básica del documento |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Tabla de contenido

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS..... | 3 |
| 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 3 |
| 3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO | 3 |
| 4. ACTIVIDADES DE PROCESO..... | 4 |
| 4.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 4.2. REGISTRO DEL PROBLEMA | 4 |
| 4.3. CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS | 4 |
| 4.4. INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE PROBLEMAS | 6 |
| 4.5. RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA..... | 7 |
| 4.6. CIERRE DEL PROBLEMA | 7 |
| 4.7. GESTIÓN PROACTIVA DE PROBLEMAS..... | 7 |
| 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES | 7 |
| 5.1. GERENTE DE PROBLEMAS | 7 |
| 5.2. ANALISTA DEL PROBLEMA..... | 8 |
| 6. MEDICIÓN Y REPORTE | 8 |
| 7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO | 8 |
| 8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS | 9 |
| 9. APÉNDICES..... | 9 |

1. Objetivo, 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 todos los procesos y actividades del SGS.

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 el SGS.

Commented [20A4]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4.e), 8.6.3
- Proceso de gestión de incidentes
- Proceso de gestión de solicitudes de servicio
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de configuración

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.1_Gestion_de_incidentes".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.2_Gestion_de_solicitudes_de_servicio".

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A8]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios/ 06.3_Gestion_de_configuracion".

3. Visión general del proceso

Un problema es la causa de uno o más incidentes. El propósito del proceso de gestión de problemas es minimizar el impacto de los incidentes y problemas sobre el negocio de [nombre de la organización], como también prevenir la recurrencia de futuros incidentes generados por el mismo error en la infraestructura de TI.

El objetivo del proceso de gestión de problemas es:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A9]: [Redacted]

Todos problemas dentro de [nombre de la organización] son gestionados de acuerdo al proceso de gestión de problemas.

El proceso de gestión de problemas está compuesto de dos partes principales:

- Gestión reactiva de problemas: el propósito del proceso de la gestión reactiva de problemas es solucionar problemas; es decir, definir la causa raíz que originó uno o más incidentes registrados. El [cargo] es el responsable de las actividades y de los logros de gestión reactiva de problemas.

Commented [20A10]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

de [nombre de la organización]. El Gerente de Problemas es el responsable de la gestión proactiva de problemas.

4. Actividades de proceso

4.1. Identificación del problema

Los problemas pueden ser identificados a través de alguna de las siguientes fuentes:

- Proceso de gestión de incidentes
- Proveedor o contratista
- Gestión proactiva de problemas: [escriba nombre del grupo]

4.2. Registro del problema

[organización] utiliza la herramienta [nombre herramienta] / Registro de problemas para la gestión de problemas (consultar Registro del problema en el Apéndice). [Escriba el nombre de la herramienta de gestión de problemas] registra los problemas con datos relacionados.

La persona responsable de registrar el problema puede variar dependiendo de la fuente del problema, tal y como se define en la siguiente tabla:

| Fuente | Responsable de registrar el problema |
|--|--|
| Proceso de gestión de incidentes | [Escriba nombre de la persona responsable] |
| Proveedor o contratista | [Escriba nombre de la persona responsable] |
| Gestión proactiva de problemas: [escriba nombre del grupo] | [Escriba nombre de la persona responsable] |

Los datos obligatorios que se deben registrar son:

- Número del problema (proporcionado automáticamente)
- Datos de fecha y hora

4.3. Clasificación y priorización de problemas

Los problemas siguen la misma clasificación y priorización de los incidentes, con excepción de la gestión proactiva de problemas.

Commented [20A11]: Puedes utilizar cualquiera de las 2 para

Commented [20A12]: Eliminar si el número de problema no es proporcionado de manera automática.

Commented [20A13]: Estos datos siempre son necesarios.

Commented [20A14]:

Commented [20A15]: Elimine si no es verdadero, aunque es altamente recomendable que lo sea.

El Gerente de problemas puede reclasificar y cambiar la prioridad de los problemas.

Commented [20A16]: [Comentario]

Los problemas serán asignados según la siguiente clasificación:



- Hardware
 - Portátil
 - Servidor
 - Estación de trabajo
 - Impresora
- Servicio
 - Email
 - Impresión
 - Reporte
- Seguridad

Commented [20A17]: Esto es sólo un ejemplo; puedes borrar o añadir nuevas categorías de clasificación de acuerdo a las prácticas de tu organización

Commented [20A18]: Utilice el mismo modelo que en el proceso de gestión de incidentes.

Commented [20A19]: Puede ser adaptado en función de las necesidades de la organización.

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

Commented [20A20]: [Comentario]

Impacto – impacto en el negocio que ocasiona un problema

Commented [20A21]: [Comentario]

| Alto | Medio | Bajo |
|--------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| afecta a más del 90% de los EC | afecta entre el 30 y 90% de los EC | afecta a menos del 40% de los EC |

[nombre de la organización]

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

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

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Commented [20A22]: Este es un ejemplo. Modifique para un servicio determinado, inclúyalo en SLA/OLA/UC y comunique al personal de soporte.

Commented [20A23]:

4.4. Investigación y diagnóstico de problemas

El **Analista del problema** es responsable de diagnosticar la causa raíz, actualizar el registro del problema y tratar de identificar soluciones permanentes para el problema.

Commented [20A24]: Modifique de acuerdo a su organización.

El Gerente de problemas es responsable de proporcionar los recursos adecuados con la experiencia necesaria para la resolución del problema.

[Redacted text]

Commented [20A25]:

Si un problema no se resuelve, puede ser escalado de las siguientes formas:

- El Analista de Problemas es responsable de escalar los problemas al Gerente de Problemas en los siguientes casos:
 - **Tiempo de resolución se aproxima al 75% del Tiempo objetivo de resolución definido en el SLA.**
 - **Es necesario contar con más recursos para la resolución del problema.**

Commented [20A26]: Estos son ejemplos. Adapte a su propia situación.

- [Redacted text]

Commented [20A27]: El SLA define las reglas y el manejo de [Redacted text]

Cuando la causa raíz del problema 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.

Commented [20A28]: Modifique en caso que sea necesario.

El Analista del problema es responsable de documentar en **[nombre herramienta] / Registro de Problemas** cada solución temporal implementada.

Commented [20A29]: Selecciona la que aplique a las prácticas de tu organización.

[Redacted text]

[Redacted text]

El Gerente de Problemas es responsable de incluir información sobre la solución permanente del problema en la Solicitud de Cambios, cuando exista este caso.

4.5. Resolución del problema

[Redacted text]

El Analista de Problemas es responsable de monitorear, revisar e informar al Gerente de problemas acerca de la efectividad de la resolución del problema.

4.6. Cierre del problema

El Gerente de problemas es responsable de actualizar el Registro de Problemas, y enviar una notificación, con información actualizada de errores conocidos y sobre las soluciones adoptadas, al Gerente de Incidentes, y finalmente cerrar el problema.

[Redacted text]

4.7. Gestión proactiva de problemas

El Gerente de Problemas es el responsable de poner en práctica la gestión proactiva de problemas analizando datos y tendencias de incidentes y problemas para identificar causas raíz y sus potenciales medidas preventivas. Los resultados son ingresados en el Registro de Errores Conocidos.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de problemas

El [cargo] asigna el rol de Gerente de problemas.

Responsabilidades del Gerente de problemas son las siguientes:

- 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.

- [Redacted list item]

Commented [20A30]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

[nombre de la organización]

5.2. Analista del problema

El [cargo] 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.

6. Medición y reporte

El Gerente del Catálogo de Servicios es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los actuales objetivos definidos para el SGS en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de cumplimiento de los CSFs.
- Documentar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente del Catálogo de Servicios revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

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

Commented [20A31]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A32]:

Commented [20A33]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A34]:

Commented [20A35]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A36]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revision_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A37]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A38]: Puedes encontrar algunos ejemplos de

Commented [20A39]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

[nombre de la organización]

| | | | | |
|--|----------------------------|---------|--|---|
| Registro del problema (en formato electrónico) | [nombre de la herramienta] | [cargo] | Los roles de Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas tienen permiso para agregar o modificar el registro. | Los registros de problemas se guardan por un periodo de [5 años]. |
| Informes | [nombre de la herramienta] | [cargo] | Gerente de problemas | Los informes se guardan por un periodo de [5 años]. |
| Registro de errores conocidos | [nombre de la herramienta] | [cargo] | Analista de problemas | Los registros de Errores Conocidos se guardan por un periodo de [3 años]. |

Commented [20A40]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Commented [20A41]: Puedes adaptar el periodo de retención.

Commented [20A42]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Commented [20A43]: Puedes adaptar el periodo de retención.

Commented [20A44]: Responsabilidad general sobre el Registro de problemas. Habitualmente, el Gerente de problemas.

Commented [20A45]: Puedes adaptar el periodo de retención.

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Commented [20A46]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A47]: Esto sólo es una recomendación; puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

9. Apéndices

- Apéndice 1 – Registro de problemas
- Apéndice 2 – Registro de errores conocidos

[cargo]
[nombre]

[Redacted signature line]

[nombre de la organización]

[firma]

Commented [20A48]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.