

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

GUIA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI



Oficina Asesora de Sistemas
Red de Investigaciones de Tecnología Avanzada RITA
Red de Datos UDNET

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
4.	BASE LEGAL	4
5.	MARCOS DE REFERENCIA	4
6.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
7.	DEFINICIONES	6
8.	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	7
9.	GESTIÓN DE PROBLEMAS	7

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

1. OBJETIVO

Analizar los registros y antecedentes de los incidentes repetitivos con el fin de identificar y priorizar su solución para evitar un problema significativo. Realizando el proceso de diagnóstico, análisis y asignación de recursos y de esta manera aplicar soluciones definidas para que los problemas se eliminen completa y satisfactoriamente.

La Gestión de Problemas es parte de la estrategia de continuidad del negocio y del cumplimiento de los compromisos de niveles de servicio de las áreas gestoras de TIC en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

2. ALCANCE

Este procedimiento define las acciones, actores y medios que deben aplicar las áreas prestadoras de servicios institucionales de TIC ante problemas que puedan ocurrir. Comprende desde la identificación y registro de incidentes repetitivos hasta su solución, cierre y archivo.

3. RESPONSABLES

3.1 Profesional del Área TI

Funcionario o contratista que recibe la asignación de Gestor de problemas. Las responsabilidades que asume son las definidas en el procedimiento, incluidos el registro de los datos solicitados en la herramienta adoptada en el área de TIC para este propósito. Entre ellas: Realizar el monitoreo de la infraestructura de TI de la universidad en busca de incidentes recurrentes, analizar las tendencias para prevenir problemas futuros, realizar informes de estado periódicos, realizar el registro de los problemas en la base datos, clasificar y priorizar los problemas encontrados para enviárselos a los especialistas, realizar la documentación de cierre y mantener actualizado el procedimiento de Gestión de Problemas

3.2 Líder técnico

Responsable del análisis y diagnóstico de los problemas enviados por Profesional del Área TI, dado el caso consulta con los jefes para la asignación de recursos y finalmente es el encargado de realizar el proceso de solución del problema, se encarga de buscar ayuda si es necesario con los mismos funcionarios del área o de otras dependencias para solucionar y eliminar de raíz el problema.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

4. BASE LEGAL

- **Decreto 943/2014. Presidencia de la República de Colombia**, "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2014".
- **Acuerdo 01/2013. Universidad Distrital Francisco José de Caldas** "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas". **Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 27001:2013**, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- **Norma Técnica Colombiana NTC -ISO/IEC 20000-1:2012**, Tecnología de la Información Gestión del Servicio

5. MARCOS DE REFERENCIA

ITIL v.3: Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.

COBIT 5: Permite que las tecnologías de la información y relacionadas se gobiernen y administren de una manera holística a nivel de toda la Organización

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

6.1 Identificación y Registro

Una de las tareas principales de la Gestión de Problemas es identificar los mismos. Las principales fuentes de información utilizadas son:

- La Base de Datos de Incidencias: en principio, cualquier incidente del que no se conocen sus causas y que se ha cerrado mediante un workaround (solución temporal) es potencialmente un problema. Sin embargo, se habrá de analizar si este incidente es aislado o su impacto en la estructura TI antes de elevarlo a la categoría de problema.
- Análisis de la infraestructura TI: La Gestión de Problemas debe analizar los diferentes procesos y determinar en qué aspectos se debe reforzar los sistemas y estructuras TI para evitar futuros problemas.
- Deterioro de los Niveles de Servicio: el descenso del rendimiento puede ser una indicación de la existencia de problemas subyacentes que no se hayan manifestado de forma explícita como incidentes.

Todas las áreas de la infraestructura TI deben colaborar con la Gestión de Problemas para identificar problemas reales y potenciales, informando a ésta de cualquier síntoma que pueda ser señal de un deterioro en el servicio TI.

El registro de problemas es, en principio, similar al de los incidentes aunque el énfasis debe hacerse no en los detalles específicos de los incidentes asociados sino más bien en su naturaleza y posible impacto.

El registro debe incorporar, entre otras, información sobre:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

- Causas del problema.
- Síntomas asociados.
- Soluciones temporales.
- Servicios involucrados.
- Niveles de prioridad, urgencia e impacto.
- Estado: activo, error conocido, cerrado.

6.2 Clasificación y Asignación de Recursos

La clasificación del problema engloba desde las características generales de éste, tales como si es un problema de hardware o software, qué áreas funcionales se ven afectadas y detalles sobre los diferentes elementos de configuración involucrados en el mismo.

Un factor esencial es la determinación de la prioridad del problema, que al igual que en el caso de los incidentes, se determina tanto a partir de la urgencia (demora aceptable para la solución del problema) como de su impacto (grado de deterioro de la calidad del servicio).

Al igual que en la Gestión de Incidentes, la prioridad puede cambiar en el curso del ciclo de vida del problema, por ejemplo, si se encuentra una solución temporal al mismo tiempo que se reduce considerablemente su impacto.

Una vez clasificado el problema y determinada su prioridad, se deben asignar los recursos necesarios para su solución. Estos recursos deben ser suficientes para asegurar que los problemas asociados son tratados eficazmente y así minimizar su impacto en la infraestructura TI.

6.3 Análisis y Diagnóstico: Error conocido

Los objetivos principales del proceso de análisis son:

- Determinar las causas del problema.
- Proporcionar soluciones temporales para minimizar el impacto del problema hasta que se implementen los cambios necesarios que lo resuelvan definitivamente.

Es esencial tener en cuenta que no siempre el origen del problema es un error de hardware o software. Es frecuente que el problema esté causado por:

- Errores de procedimiento.
- Documentación incorrecta.
- Falta de coordinación entre diferentes áreas.
- Otros.

Es también posible que la causa del problema sea un bug bien conocido de alguna de las aplicaciones utilizadas. Por lo tanto, es conveniente establecer contacto directo con el entorno de desarrollo, en caso de aplicaciones desarrolladas "en la casa", o investigar en Internet información sobre errores conocidos aplicables al problema en cuestión.

Una vez determinadas las causas del problema, éste se convierte en un Error Conocido y se remite al Control de Errores para su posterior procesamiento.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

7. DEFINICIONES

Control de Problemas: se encarga de registrar y clasificar los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos.

Control de Errores: registra los errores conocidos y propone soluciones a los mismos mediante peticiones de cambios que son enviadas a la Gestión de Cambios. Así mismo, efectúa la Revisión Post Implementación de los mismos en estrecha colaboración con la Gestión de Cambios.

Base de datos de Incidentes: en principio cualquier incidente del que no se conocen sus causas y que se ha cerrado mediante algún tipo de solución temporal es potencialmente un problema. Sin embargo, se habrá de analizar si este incidente es aislado o su impacto en la estructura TI antes de elevarlo a la categoría de problema.

Análisis de la infraestructura TI: la Gestión de Problemas debe analizar los diferentes procesos y determinar en qué aspectos se debe reforzar los sistemas y estructuras TI para evitar futuros problemas.

Deterioro de los Niveles de Servicio: el descenso del rendimiento puede ser una indicación de la existencia de problemas subyacentes que no se hayan manifestado de forma explícita como incidentes.

Error conocido: Un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas

Gestor de Problemas: El Rol responsable y encargado de gestionar y dar solución a los problemas que se presenten en las tecnologías de la información. Este Rol es a menudo combinado con el de Gestor de cambios. Así mismo es rol puede ser perfilado por un analista, técnico o profesional de la oficina de Tecnologías de la información

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

Incidente mayor: Un incidente puede coincidir con un “problema conocido” (fallo sin un origen conocido) o con un “error conocido” (fallo con origen conocido) bajo el control de la gestión de problemas y registrado en la base de datos de errores conocidos.

Problema: causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.

Solución Definitiva: Permite solucionar en forma permanente un Incidente o Problema y puede ser registrado en la Base de Datos de Conocimiento.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Solución Temporal: Permite reducir o eliminar el impacto de un Incidente o Problema y es registrado en la Base de Datos de Errores Conocidos.

8. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

8.1 Gestión de Incidentes de TIC

Es la fuente principal de información de la Gestión de Problemas. La base de datos de incidentes ofrece valiosa información sobre los posibles orígenes del problema.

Por otro lado, la Gestión de Problemas da soporte a la Gestión de Incidentes ofreciendo soluciones temporales que permitan minimizar el impacto de los incidentes en la calidad del servicio.

8.3 Gestión de cambios

Cuando un problema se convierte en un error conocido la Gestión de Problemas debe elevar una RFC a la Gestión de Cambios con el objetivo de que el problema subyacente se resuelva definitivamente.

9. GESTIÓN DE PROBLEMAS

9.1 Estados del problema

Se procede a registrar en la base de datos el problema, los posibles estados para cada problema en la base de datos son los siguientes:

- **Abierto:** El problema ha sido registrado y está en proceso de diagnóstico.
- **En trámite:** El problema está siendo solucionado.
- **Cerrado:** El problema fue solucionado exitosamente y este ha sido documentado y archivado.

9.2 Solución del problema

Se busca la solución del problema desde su raíz para que el problema no vuelva a ocurrir, se deben evaluar varias soluciones para minimizar el coste y el impacto sobre la infraestructura de TI de la Universidad.

Cada área es responsable de encontrar la solución a los problemas que ocurran, dado el caso en que sean incidentes aislados con alto impacto en la calidad del servicio que no han podido ser asociados a algún error conocido, se debe escalar la solución para que las demás áreas de TI de la universidad puedan contribuir a la solución del problema.

9.3 Cierre

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	GUÍA DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TI	Código: GSIT-PR-006-GUI-005	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 01	
	Proceso: Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones	Fecha de Aprobación: 15/09/2017	

Dada la solución del problema, el Gestor de problemas realizará la documentación y seguimiento a través de la base de datos, adicionalmente cambiara de estado en trámite a cerrado en la base de datos e informara al área que presentaba el problema que ya ha sido resuelto el problema y entregara toda evidencia del caso en cuestión.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Grupo SIGUD Cargo: N/A Fecha: 15/08/2017	Nombres: Roberto Ferro Escobar, Martha Cecilia Valdés Cruz, Beatriz Elisa Jaramillo Moreno Cargos: Director RITA, Jefe Oficina Red de Datos, Jefe Oficina Asesora de Sistemas Fecha: 15/09/2017	Nombre: Carlos Javier Mosquera Suárez Cargo: Rector Fecha: 15/09/2017