



PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
 Versión: 1.0 Fecha: 04/11/2024 Código: GTI-P-09

1. OBJETIVO: Investigar, diagnosticar y dar solución a problemas de tecnología bajo la implementación del marco de buenas practicas de ITIL, buscando minimizar el número de incidentes que pueda afectar los servicios del MVCT.

2. ALCANCE: Inicia con la postulación de un incidente como problema cuando se desconoce la causa raíz, es recurrente o requiere una solución temporal. Continúa con el registro del problema en la herramienta de gestión y la investigación de su causa raíz. Finaliza con la verificación de la solución implementada y el cierre del problema.

3. RESPONSABLE:

- Líder del proceso GTIC
- Coordinador del grupo tecnológico GAT

4. DEFINICIONES.

- **Agente de soporte Nivel 1, Nivel 2 o Nivel 3:** Rol encargado de brindar atención, diagnóstico, solución o escalamiento a los incidentes reportados, cumpliendo los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- **Base de datos de conocimiento:** Repositorio centralizado de información y documentación que proporciona respuestas a preguntas frecuentes, soluciones a problemas comunes, procedimientos y guías técnicas, incluyendo lecciones aprendidas y artículos de conocimiento
- **Escalamiento:** Actividad de redirección o asignación de un caso o solicitud de servicio a otros recursos, de acuerdo con los ANS, que puede ocurrir en cualquier etapa de la gestión del servicio, solo si la complejidad del caso lo demanda.
- **Gestión de conocimiento:** Proceso mediante el cual se facilita la transmisión de conocimiento al usuario de manera sistemática y eficiente.
- **Gestión de problemas:** Consiste en identificar y gestionar las causas de los incidentes en un servicio de TI.
- **Gestor de incidentes:** Rol encargado de la administración y resolución de incidentes que afectan al MVCT.
- **Gestor de problemas:** Rol encargado de la administración y resolución de problemas que afectan al MVCT.
- **Herramienta de gestión:** Plataforma tecnológica donde se registran los incidentes reportados y se realiza el seguimiento de los mismos.
- **Incidente:** Interrupción o degradación de un servicio, que puede implicar intermitencias en la calidad del servicio solicitado. Se categoriza en la herramienta de gestión según su impacto, criticidad y urgencia.
- **ITIL:** Marco de referencia para la gestión de servicios de TI.
- **Mesa de servicio:** Punto único de contacto encargado de recibir, registrar, clasificar y gestionar incidentes y solicitudes de servicio de los usuarios. Actúa como intermediario entre los usuarios y los equipos técnicos.
- **MVCT:** Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; entidad gubernamental de carácter público.
- **Prácticas:** Conjunto de directrices y mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.
- **Problema:** Causa, o posible causa, de uno o más incidentes.

5. ABREVIATURAS.

BD: Bases de Datos
SKMS: Sistema de Gestión de Conocimiento
MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.

GTI-F-24 - Formato postulación a problemas: Herramienta empleada para postulación del caso a problema.
Herramienta de gestión: Evidencia del seguimiento y resolución del caso a los usuarios

7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- La postulación del caso a problemas se debe realizar por medio del formato "GTI-F-22 Postulación a problemas".
- Los problemas recibidos por la gestión de problemas deben estar registrados en la herramienta de gestión.
- La postulación de problemas debe llegar con el respectivo análisis del incidente que genero la indisponibilidad del servicio desde las gestión de incidentes.
- Para el análisis del problema se debe realizar una reunión que contará con la participación del gestor de problemas, los especialistas líderes de los servicios afectados y todo aquel que este involucrado en la posible solución del problema.
- Se debe diligenciar completamente el formato de postulación de problemas.
- En caso que la solución definitiva del problema requiera recursos económicos adicionales se brindará una solución temporal y se escalará por medio de correo electrónico a la dirección de TI, quien validará la viabilidad de la solicitud.
- El problema se debe analizar con reuniones constantes y por un periodo no mayor de 30 días para su cierre en la herramienta de gestión.
- El incidente que tenga una solución temporal, debe estar documentado en la base de conocimientos.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA/ REGISTRO GENERADO
	<p>Actividad 1: Recibir el formato de postulación del incidente a problema: La solicitud se envía por medio del formato "GT-F-22 -Postulación a problemas" vía correo electrónico.</p>		Gestor de problemas	Correo electrónico
	<p>Actividad 2. Validar la información consignada en el formato.</p> <p>¿El formato esta correctamente diligenciado? Si: Pasa a la actividad 3. No: Pasa a la actividad 4.</p>	X	Gestor de problemas	GTI-F-22 Postulación a problemas
	<p>Actividad 3. Validar si el incidente aplica para escalar a problemas.</p> <p>¿El incidente aplica para la gestión de problemas? Si: Pasa a la actividad 5. No: Pasa a la actividad 4.</p>	X	Gestor de problemas	GTI-F-22 Postulación a problemas
	<p>Actividad 4. Enviar las observaciones correspondientes vía correo electrónico:</p> <p>¿Se solicita diligenciar el formato completamente e iniciar el proceso de nuevo? Si: Pasa a la actividad 1. No: Tramitar el caso como incidente.</p>	X	Gestor de problemas	GTI-F-22 Postulación a problemas
	<p>Actividad 5. Crear el caso en la herramienta de gestión: El gestor de problemas envía la solicitud para crear el caso en la herramienta de gestión, adjuntando el formato de postulación de problemas diligenciado.</p>		Agente soporte nivel I	Herramienta de gestión

	Actividad 6. Programar la reunión de gestión de problemas: Convocar reunión gestión de problemas con las partes interesadas y se deja acta de cada reunión.		Gestor de problemas	Herramienta de gestión
	Actividad 7. Mantener informado a las partes interesadas: Se informan los avances al cliente cada 8 días del progreso del problema.		Gestor de problemas	Correo electrónico
	Actividad 8. Validar si es necesario involucrar el proceso de gestión de cambios: ¿Se necesita un control de cambios para la solución del problema? Si: GTI-P-05 Gestión de Cambios. No: Pasa a la actividad 9.	X	Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 9. Implementar la solución. ¿Es una solución temporal? Si: Pasar a la actividad 10. No: Pasar a la actividad 12.	X	Especialista Nivel 1, Nivel 2 y/o Nivel 3	Herramienta de gestión
	Actividad 10. Escalar al cliente la propuesta de la solución: Validar con el cliente si se convive con la solución temporal. Si: Se procede a documentar el problema en la herramienta de gestión y se pasa a la actividad 12. No: Pasa a la actividad 11.	X	Gestor de problemas	Correo electrónico
	Actividad 11. Buscar la solución definitiva ¿Se encontró la solución definitiva? Si: Pasa a la actividad 12. No: Regresa a la actividad 10.	X	Gestor de problemas	Herramienta de gestión
	Actividad 12. Documentar el problema solución : Se genera informe de las actividades realizadas para adjuntar al problema y cerrar el caso.		Gestor de problemas / Especialista del servicio	Herramienta de gestión

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1.0	4/11/2024	Se crea el procedimiento de problemas junto con un formato de postulación a problemas para mejorar la gestión de incidentes recurrentes en la infraestructura de TI. El procedimiento establece un proceso sistemático para identificar, analizar y resolver problemas de raíz, reduciendo la recurrencia de fallos y mejorando la estabilidad de los servicios. El formato de postulación permite documentar de forma uniforme cada problema, asegurando una descripción clara y detallada de su impacto, lo que facilita su evaluación y priorización.	Líder del proceso

Versión: 9
Fecha: 26/08/2024
Código: GTI-P-04
Página 1 de 1