

	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD - “COGUI”	Página 1 de 5
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE PROBLEMAS	Código: TI-P03
		Versión: 03

1. OBJETIVO

Permitir a los ingenieros del grupo de servicios tecnológicos la identificación de las causas y encontrar posibles soluciones a los problemas recurrentes y convertirlos en errores conocidos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los ingenieros del grupo de servicios tecnológicos.

3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Profesional Universitario Especializado de la Dirección Administrativa a cargo del Grupo de Servicios Tecnológicos.

4. GENERALIDADES

- Los Problemas pueden derivar de un incidente, de un evento, o de un proveedor de servicio.
- El tratamiento de un problema se debe documentar de tal manera que se dejen evidencias referenciales para posibles incidentes.

Las comunicaciones oficiales generadas por este procedimiento se tramitan y administran a través del procedimiento [GD-P01 Procedimiento para el control de comunicaciones oficiales](#).

4.1 GLOSARIO DE TERMINOS

- **Problema:** Se define como la causa desconocida de uno o mas incidentes
- **Workaround (Solución Temporal):** Es una solución que se aplica para eliminar o reducir el impacto de un incidente, para el cual no se tiene todavía, una resolución definitiva o completa. Normalmente requiere intervención manual.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Hildemar Quintana Hernandez Responsable del proceso Apoyo Tecnológico TIC 01/10/2013	Eira Rosario Madera Asesora de calidad Grupo de Gestión de la calidad 02/10/2013	Jaime Noguera Serrano Vicerrector Administrativo Universidad del Magdalena 03/10/2013

- **FAQ:** Base de datos de solución de incidentes y Problemas.
- **OTRS:** Es un sistema de información libre para el seguimiento y atención de incidentes basado en tickets.
- **Error conocido:** Es un problema cuya causa raíz ha sido documentada y existe por lo menos una solución temporal o definitiva. Se almacena en la FAQ del sistema OTRS.
- **RFC:** Request For Change (Requerimiento de Cambio), es una propuesta formal para que se realice un cambio en la infraestructura tecnológica. Una RFC incluye detalles del cambio propuesto.

6. DESCRIPCIÓN:

Nº.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
01	Contratista Help Desk / Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><u>Identificación del Problema</u> Se identifica que existe un problema con base en el análisis de los incidentes, estos pueden ser definidos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sospechas o detección de la causa de uno o mas incidentes y que ocasiona la generación de un registro de problema (Mesa de Ayuda). • Análisis de un incidente por el grupo de soporte tecnico el cual revela la existencia de un problema o su posibilidad de existencia. (gestión de incidentes) • Detección automática por parte de la infraestructura tecnológica que usa herramientas de gestión de eventos/alertas (Gestión de eventos) • Una notificación de un proveedor. • Como parte de la administración Proactiva.
02	Contratista Help Desk / Grupo de Servicios Tecnológicos	<p><u>Registro del Problema:</u> Se registra en el OTRS la información relevante del problema, siguiendo el instructivo TI-I01 Instructivo para el registro de incidentes, cambiando el campo tipo como gestión de problema en vez de gestión de incidente.</p>

N°.	Responsable/ Dependencia	Descripción de la Actividad
03	Propietario del Incidente / Grupo de Servicios Tecnológicos	<u>Aplicar Workaround:</u> Se aplica una solución temporal en lo posible que permita superar el problema mientras se aplica una solución definitiva derivada de la investigación y diagnóstico.
04	Propietario del Incidente/ Grupo de Servicios Tecnológicos	<u>Investigación y Diagnóstico:</u> Realizará una investigación que deberá conducir a tratar de diagnosticar la causa raíz del problema. La FAQ es consultada para revisar si el problema ha ocurrido antes.
05	Contratista Propietario del Incidente / Grupo de Servicios Tecnológicos	<u>Aplicar Solución:</u> Normalmente para dar solución a un problema, se requiere de un cambio, el cual es manejado por el procedimiento P02-Procedimiento para la gestión de la configuración . Se requiere generar un RFC. En caso de no requerir un cambio se procede a aplicar la solución.
06	Propietario del Incidente / Grupo de Servicios Tecnológicos	<u>Actualizar FAQ</u> Se registra el Problema en la FAQ según el instructivo TI-I02 Instructivo para la gestión de la FAQ .
07	Propietario del Incidente / Grupo de Servicios Tecnológicos	<u>Cierre del Problema</u> Una vez que se han aplicado los cambios, se procede a cerrar el problema en el OTRS.

6. MARCO LEGAL

No Aplica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- The IT Service OPeration Library (ITIL), The OGC.

8. REGISTROS:

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
N.A	Problema	Plataformas OTRS / digital	Permanentes.	Contratista Propietario del Incidente / Grupo de Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Problema. Palabras Claves	No aplica

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	17/04/2009	Píe de pagina	Se modificaron los responsables en la construcción del documento.
02	20/08/2009	Todos los ítems	Se realizó una actualización general del documento en cuanto al objetivo, alcance, responsable, glosario, generalidades, descripción, documentos de referencia, los responsables en la construcción del documento y el flujograma del proceso, teniendo en cuenta la nueva estructura interna de la Universidad del Magdalena adoptada por el Acuerdo Superior 017 del 2011.

10. ANEXOS

10.1 Flujoograma para el procedimiento de gestión de Problemas.

