



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS

BOGOTÁ D.C. JUNIO 2021

	GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS	CÓDIGO: TI-G-11	
		FECHA 2021-06-09	VERSIÓN V- 1

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN	8
5.2. ENTRADAS	9
5.3. SALIDAS	10
5.4. RELACIONES	10
6. INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)	10
7. ROLES Y REponsABILIDADES	11
8. MATRIZ RACI.....	12

1. OBJETIVO

Diagnosticar la causa raíz de las incidencias críticas o repetitivas y determinar acciones para su solución, evitando así futuras interrupciones en los servicios y disminuyendo la probabilidad de reincidencia de estos, con el fin de garantizar la disponibilidad de los servicios TI, aumentando la satisfacción de los usuarios y aportando soluciones para documentar la base de datos de errores conocidos.

2. ALCANCE

El contenido de este documento aplica para la Agencia para Reincorporación y la Normalización - ARN, para la prestación de los servicios TI de la Oficina de Tecnologías de la información - OTI.

3. DEFINICIONES

ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ: Se utiliza para investigar cuales son las causas que han originado un determinado incidente o problema.

BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS: Base de datos donde se deben registrar los errores conocidos y soluciones temporales.

CAUSA RAÍZ: La causa original o subyacente de un incidente o problema.

ERROR CONOCIDO: Es un problema al que se le han determinado sus causas y se tiene una solución.

CI: Configuration Ítem (elemento de configuración).

CMDB: Configuration Management Data Base.

INCIDENTE: Cualquier evento que no es parte de la operación normal del servicio y el cual causa o puede causar la interrupción o la reducción de la calidad del servicio. La influencia de un evento puede ser pequeña y transparente a los usuarios del servicio o bien, impactar a toda la organización.

KEDB: (Known Error DataBase) Base de datos de errores conocidos.

PROBLEMA: Incidentes repetitivos o de gran impacto relacionados con la Infraestructura TI que soporta la operación, del cual no se conoce las causas que lo originan. Eventos recurrentes que afecten o degraden la operación normal del servicio. Cambios que sean fallidos de manera repetitiva.

PM (Problema): Incidentes repetitivos o de gran impacto, de los cuales se desconocen las causas que los originan.

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información.

REQUERIMIENTO DE CAMBIO (RFC): Es una solicitud formal de un Cambio.

SOLUCIÓN DEFINITIVA: Es la solución al problema, que hace que este desaparezca y que no se creen nuevos incidentes después de su implementación.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS	CÓDIGO: TI-G-11	
		FECHA 2021-06-09	VERSIÓN V- 1

SOLUCIÓN TEMPORAL: Es una solución que permite el restablecimiento del servicio de forma temporal y no es la solución definitiva.

RFC (Requerimiento de cambio): Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio.

TI: Tecnologías de la Información.

4. CONTENIDO Y DESARROLLO

- Todos los problemas deben ser registrados y administrados en la herramienta de gestión
- El responsable de la gestión de incidentes podrá detectar y solicitar problemas a partir de incidencias críticas, de la identificación de incidencias reiterativas o de incidencias no resueltas.
- El gestor de problemas debe solicitar la participación de los especialistas en las áreas relacionadas con el problema, de forma que se garantice una adecuada investigación, análisis y solución.
- Cuando sea necesario, el líder de servicio elevará una solicitud de cambio a través del requerimiento de cambio (RFC) a la Gestión de Cambios para llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura TI que permitan dar solución al problema.
- En caso de que un cambio se ejecute y su resultado sea fallido por más de una vez, se realizará un análisis previo por parte del Líder del Cambio y el Gestor de Problemas, para determinar si esto amerita para la apertura de un Problema.
- Cuando se realice la apertura de un Problema, el Gestor de Problemas debe garantizar que se cuenta con las evidencias que soporten la apertura de este (Ej. Numero de reportes en Mesa de Servicio, incidentes relacionados, eventos relacionados, evidencias de herramientas de monitoreo, etc.).
- La Gestión de Problemas es una entrada para la base de datos de conocimiento y la base de datos de errores conocidos.
- Para dar solución y cierre, el líder del servicio al cual se le asignó el problema notificará al Gestor de Problemas la causa raíz y la solución definitiva.

- Cuando se realice el cierre de un problema, el Gestor de Problemas debe garantizar que cuenta con las evidencias que soporten la causa raíz, la solución definitiva y la aprobación del servicio junto con el formato Cierre Problemas.
- La documentación de los problemas será realizada por el líder del servicio en acompañamiento del gestor de problema.

4.1. MESA DE TRABAJO GESTIÓN DE PROBLEMAS

Estará conformado por:

- Líder de servicio
- Supervisor del contrato
- Gestores de Problemas
- Y los demás profesionales que se consideren para el tratamiento del problema.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación del problema	<p>El Gestor de Incidencias puede detectar y solicitar el registro de problemas a partir de incidencias críticas, incidencias reiterativas o incidencias no resueltas.</p> <p>En la detección preventiva se pueden identificar problemas y evitar posibles incidencias antes de que se produzcan. Para ello se podrían utilizar algunas de las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas de monitorización y herramientas de alertas. • Análisis de tendencias • Información procedente del desarrollo o de un cambio, donde se han identificado posibles fallos 	<p>Gestor de incidentes</p> <p>Gestor de problemas</p>

No.	Actividad	Descripción	Responsable
2	¿Es un problema?	Evaluar la postulación del problema y de acuerdo con ello define: Si es un problema, continua con la actividad 4. Si no es un problema, continua con la actividad 3.	Gestor de problemas
3	Notificar los motivos de rechazo del problema	De acuerdo con la evaluación realizada, notifica el motivo del rechazo de la postulación del problema al solicitante. Finaliza el proceso.	Gestor de problemas
4	Registro y clasificación	Evaluar las solicitudes a problemas recibidas, en caso de que se identifique un problema, se realiza el registro para el análisis en la herramienta de gestión. En la clasificación se determina la prioridad que se va a asignar al problema. Ésta tiene en cuenta el impacto y la urgencia de las incidencias asociadas si los hay, o bien el impacto en el negocio, identificando la severidad que el problema tiene para el usuario o para el cliente.	Gestor de problemas
5	Asignación	Asignar el problema e informa a los responsables de las áreas implicadas para que asignen los recursos necesarios.	Gestor de problemas
6	Análisis y diagnóstico	Realizar el análisis y diagnóstico con base en la información en la herramienta de gestión, debe especificar claramente los elementos de configuración, posibles causas, soluciones temporales y servicios involucrados.	Líder de Servicio
7	¿Se identifica	Si se identifica solución temporal continuar en la actividad 8.	Lider del servicio

No.	Actividad	Descripción	Responsable
	solución temporal?	Si no se identifica la solución temporal continuar en la actividad 10.	
8	Implementar solución temporal	<p>En caso de que se haya identificado una solución temporal el problema se documenta en la herramienta de gestión como error conocido.</p> <p>Si la solución requiere un cambio se debe realizar una solicitud de cambio con requerimiento de cambio (RFC), a través de la gestión de cambios, esta solución debe ser implementada e informada al gestor de incidencias y a los involucrados.</p>	Lider del servicio
9	Registrar error Conocido	Realizar el registro del error conocido.	Gestor de Problemas
10	Realizar análisis de causa raíz	Realizar y documentar el análisis de causa raíz en la herramienta de gestión	Lider del servicio
11	¿Se identifica la causa raíz?	<p>Si se identifica la causa raíz continuar en 12.</p> <p>Si no se identifica la causa raíz continuar en 10.</p>	Lider del servicio
12	Identificar solución definitiva	<p>Conocida la causa raíz se procede a identificar la solución definitiva, se informa al gestor de problemas e incidencias.</p> <p>Se envía una solicitud de cambio con requerimiento de cambio (RFC) a través de la gestión de cambios para su implementación. (si aplica).</p>	Lider del servicio
13	Revisión y cierre	Comprobar que el problema ha sido resuelto (eficacia), ya sea con la solución temporal o con la solución	Gestor de problemas

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS	CÓDIGO: TI-G-11	
		FECHA 2021-06-09	VERSIÓN V- 1

No.	Actividad	Descripción	Responsable
		definitiva, documentar el error conocido y cerrar el problema.	

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Campo	Descripción
Caso No	Especifica el identificador único del problema asociado. Este es un campo generado por el sistema.
Tipo de Registro	Indica el medio de comunicación por el cual se genera el problema.
Estado	Especifica el estado del problema. Los estados en los que puede estar el problema son: Registrado, investigación y desarrollo, solución temporal, error conocido, solución definitiva y cerrado. Este es un campo requerido.
CI	Es el Elemento de Configuración al cual se le atribuye el problema
Asunto	Una breve descripción que resume el problema. Este campo se llena previamente con los datos de un incidente cuando el gestor de incidentes abre un problema de un incidente.
Categoría	Este es un campo generado por el sistema al momento de iniciar el proceso de creación del problema
Servicio	Especifica el servicio afectado por el problema, este campo se llena con los datos del incidente relacionado.
Grupo	Es la persona que va a trabajar el problema.
Especialista	Es el nombre del especialista asignado para coordinar el plan de trabajo del problema. Esta persona se puede cambiar a cualquier otro miembro del grupo si se requiere.
Descripción	Una descripción detallada del problema.
Impacto	Este campo especifica el impacto que el problema tiene en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para calcular la prioridad.
Urgencia	La urgencia indica cuán urgente es el problema para la organización. La urgencia y el impacto se utilizan para calcular la prioridad.
Prioridad	La prioridad es calculada de acuerdo con la matriz de prioridad con base en el Impacto y la urgencia, este cálculo está programado en la herramienta.

Matriz de Prioridades

UR GE NC IA	Alto - Afectación de todos los usuarios de un grupo territorial. - Afectación de usuarios con perfil I. - Afectación del servicio de los servicios prestados por el contratista.	2. Alto	1. Crítico
	Medio - Afectación de usuarios con perfil II y III.	3. Medio	2. Alto
		Medio Degradación del servicio	Alto Interrupción del servicio
Impacto			

Perfil	Criterio de Clasificación
I	Director General, Secretario General, Director Programático, Subdirectores, Jefes de Oficina, Asesores del Despacho del Director General, Asesores de Secretaria General, Coordinadores de Grupos Territoriales y personal con funciones secretariales
II	Coordinadores, usuarios con funciones de alto impacto y demás asesores.
III	Los demás empleados públicos y contratistas en la sede central y grupos territoriales de la ARN.

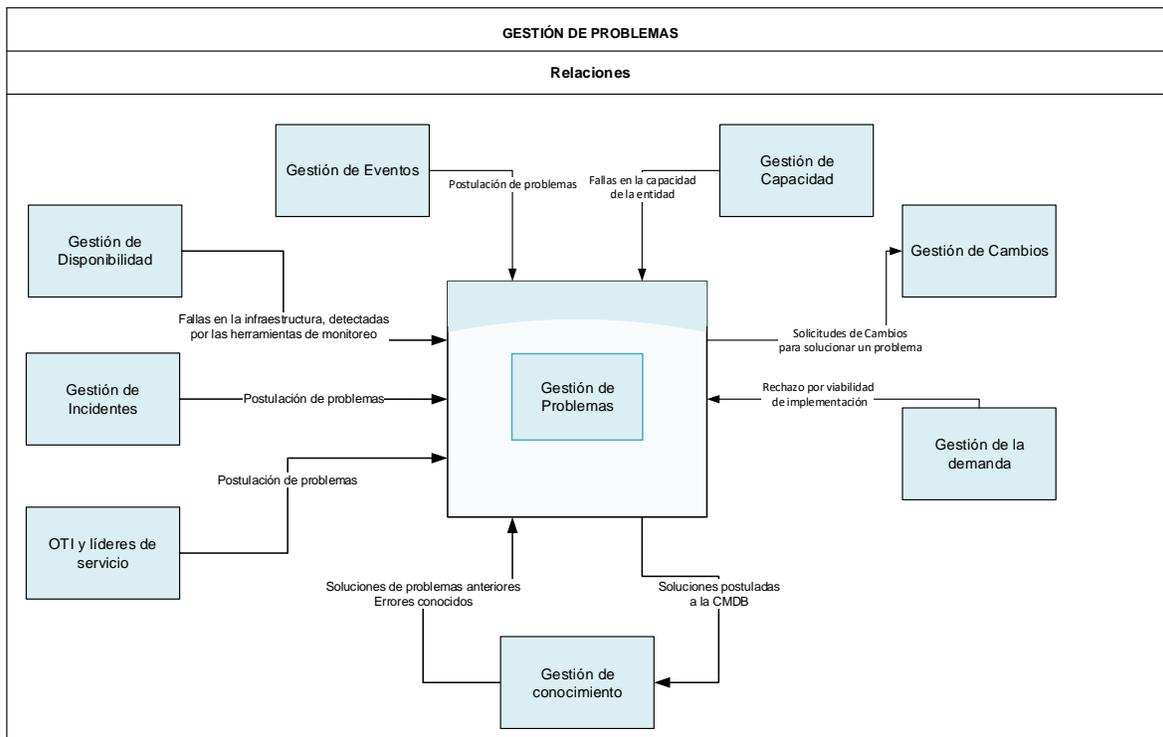
5.2. ENTRADAS

Proveedor	Entrada
Gestión de Disponibilidad	Fallas en la infraestructura, detectadas por las herramientas de monitoreo
Gestión de Incidentes	Postulación a problema
OTI y líderes de servicio	Postulación a problema
Gestión de conocimiento	Soluciones de problemas anteriores Errores conocidos
Gestión de la demanda	Rechazo por viabilidad de implementación

5.3. SALIDAS

Salida	Cliente
Soluciones temporales al problema	Gestión de Incidentes
Solicitud de cambio	Gestión de Cambios
Solicitud	Gestión de la demanda
Soluciones postuladas	Gestión de Conocimiento

5.4. RELACIONES



6. INFORMES PERIÓDICOS (ENTREGABLES)

Nombre	Descripción	Periodicidad	Cliente
Informe de Gestión	Informe con los detalles de la gestión para el periodo	Mensual	ARN

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidades
Gestor de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de garantizar que el proceso de gestión de problemas funciona efectiva y eficientemente. - Administra y coordina las actividades necesarias para detectar problemas que potencialmente afecten los niveles de servicio. - Responde por el cumplimiento de la gestión y porque este sea seguido por toda la OTI y promueve la mejora continua del mismo. - Mantiene un entorno favorable para que la mayoría de los problemas puedan ser solucionados y determinar las acciones correctivas lo más pronto posible. - Define la estrategia y prioriza los problemas según el impacto en la organización. - Asignar el problema al líder de servicio para que este realice la investigación de la causa raíz y defina la solución definitiva. - Analizar los datos disponibles para la detección de Problemas. - Asegurar que se registran todos los problemas. - Revisar las soluciones propuestas. - Asegurar el mantenimiento y actualización de las bases de datos de problemas y errores conocidos. - Revisar regularmente el proceso, roles, responsabilidades y documentación. - Escalar al interior del ARN los temas que afecten el cumplimiento del proceso y facilitar la ejecución del proceso. - Realizar propuestas de mejora para el proceso.
Líder del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar las actividades necesarias para identificar la causa raíz, iniciar la resolución de problemas, identificar acciones preventivas y solicitudes de cambio, comunica e informa. - Realizar la investigación y consolidación de las actividades con las cuales se le dará tratamiento al problema. - Asegurar el cumplimiento de las actividades propuestas para la resolución del problema. - Informar al Gestor de Problemas del estado del problema abierto. - Identificar los participantes para las sesiones de análisis de causa raíz.

Rol	Responsabilidades
	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar soluciones alternas o; procedimientos autorizados o prácticas de trabajo; acciones preventivas, y solicitudes de cambio para los errores conocidos. - Responsable de establecer acciones, responsables y cronograma de la solución. - Actualizar información de avance en la herramienta de gestión
Mesa de Trabajo de Gestión de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los reportes periódicos de la gestión. - Revisar los análisis preliminares de los problemas documentados en la herramienta. - Revisar las propuestas de solución al problema presentadas por los líderes (desarrollo, infraestructura y soporte). - Verificar el cumplimiento de los compromisos de las partes. - Programar reuniones de seguimiento y generar actas de mesa de trabajo.

8. MATRIZ RACI

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso.

Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

- **Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.
- **Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- **Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- **Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

 AARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS	CÓDIGO: TI-G-11	
		FECHA 2021-06-09	VERSIÓN V- 1

En la siguiente matriz se asignan las responsabilidades de cada rol dentro de la Gestión de Problemas:

ROL Actividad	Líder de servicio	Gestor de Problemas	Mesa de Trabajo
Postular el problema	A	R	CI
Crear el Problema	A	R	CI
Priorizar y Categorizar el Problema	C	RA	I
Investigar y diagnosticar el problema	RA	C	I
Identificar causa raíz	RA	C	I
Implementar Solución	RA	C	I
Documentar y cerrar	C	RA	I