

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“Uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.



Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. MANEJO DE ESTADOS.....	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.	6
6. MATRIZ RACI.....	8
7. PRÁCTICAS RELACIONADAS	9
8. DIAGRAMA DE FLUJO	11
9. ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA.....	11
9.1 Postulación candidatos a problema.....	11
9.2 Analizar candidatos a Problema.	12
9.3 Investigación y análisis del problema.	13
9.4 ¿Se identifico la causa raíz?.....	15
9.5 ¿Aplica solución temporal o definitiva?	15
9.6 Ejecutar actividades solución definitiva o temporal	16
9.7 ¿El problema fue solucionado?	18
9.8 Revisión y Cierre del problema	19
10.CONTROL DE CAMBIOS.	20
11.FLUJO DE APROBACIÓN.	21

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

1. OBJETIVO


Minimizar y mitigar la ocurrencia de problemas asociados a incidentes mayores o recurrentes, investigando, diagnosticando y resolviendo de forma temporal o definitiva, con el objetivo de evitar su recurrencia y restablecer la calidad del servicio.

2. ALCANCE

La práctica de gestión de problemas tiene como alcance identificar y resolver las causas subyacentes de incidentes para prevenir su recurrencia y minimizar el impacto negativo en los servicios de TI. Abarca la detección de problemas potenciales, el análisis profundo para identificar causas raíz, la implementación de soluciones permanentes y la documentación de conocimientos adquiridos para mejorar la estabilidad y la eficiencia operativa. Este proceso incluye tanto la resolución reactiva de problemas derivados de incidentes como la gestión proactiva para identificar y mitigar riesgos antes de que causen interrupciones en el servicio.

3. DEFINICIONES

- **Problema:** Causa de uno o más Incidentes no solucionados. En el momento en el que se crea el Registro del Problema, no es frecuente conocer su causa raíz, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el Proceso de Administración de Problemas.
- **Gestión de Problemas:** El proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todos los problemas. Los objetivos principales de la gestión de problemas son evitar que ocurran incidentes y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir.
- **Causa raíz:** La causa original o subyacente de un Incidente o Problema. Una Actividad que identifica la Causa Raíz de un Incidente o Problema. El análisis de Causa Raíz se concentra habitualmente en fallos de la Infraestructura de TI a través de analítica de tendencias, revisión con proveedores y desarrolladores, feedback de mesa de ayuda, entrevistas, entre otros.
- **Base de datos de errores conocidos (KEDB):** Esta base de datos es creada por la gestión de problemas y utilizada para la gestión de incidentes.
- **Registro de error conocido:** Registro que contiene los detalles de un Error Conocido. Cada Registro de Error Conocido documenta el Ciclo de Vida del mismo, incluyendo el Estado, la Causa Raíz y la Solución Temporal. En algunas implantaciones, un Error Conocido se documenta empleando campos adicionales en un Registro de Problemas.

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

- **Registro de problema:** Se trata de un Registro que contiene los detalles de cada Problema ocurrido. Cada Registro de Problemas documenta el Ciclo de Vida de cada Problema individual.
- **Solución Temporal (Workaround):** Reduce o elimina el impacto de un incidente o problema por el cual una resolución completa aún no está disponible. Por ejemplo, mediante el reinicio de un elemento de configuración que ha fallado. Las soluciones temporales para los problemas están documentadas en los registros de errores conocidos.
- **Documento:** Información y su medio de soporte, como por ejemplo políticas, planes, procesos, formatos, acuerdos, contratos entre otros.
- **Error Conocido:** Problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal.
- **Formato:** El formato determina cómo se presenta visualmente el contenido y cómo se organizan los elementos dentro de un medio digital o impreso.
- **Lecciones aprendidas:** Conocimiento adquirido sobre un proceso o experiencias que han afectado de manera positiva o negativamente.
- **Procedimiento:** Un procedimiento es un conjunto ordenado y detallado de pasos o acciones específicas que se deben seguir de manera sistemática y precisa para llevar a cabo una tarea, proceso o actividad en particular.
- **Evento:** Es el cambio de estado significativo en un componente de la Infraestructura.
- **Impacto:** Una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos comerciales. El impacto a menudo se basa en cómo se verán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar prioridad.
- **Incidente:** Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que aún no ha afectado al servicio también es un incidente. Por ejemplo, falla de un disco de un conjunto de espejos.
- **Incidente mayor:** La categoría de impacto más alta para un incidente. Un Incidente Mayor da como resultado una interrupción significativa del Negocio.

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

4. MANEJO DE ESTADOS

Para representar el ciclo de vida de un problema es necesario hacerlo mediante estados, los cuales indiquen en qué etapa se encuentra el problema. Con base en la configuración predefinida dentro de la herramienta se manejarán los siguientes estados:

ESTADO	DESCRIPCIÓN
Registro	Estado inicial de ticket de problema. Se asignará como primer estado al momento de crear un ticket, el cual se encuentra en validación por parte del gestor de problemas, teniendo en cuenta la matriz de criterios para determinar si el problema “aplica” o “no aplica”
En revisión	Una vez se determine que la postulación de problema “aplica” para investigación o, se procede a asignar el estado “En revisión”. También se asignará el estado “En revisión”, si es necesario volver a debatir el problema en la mesa de trabajo de problemas.
Asignado	Se procede a cambiar el estado del ticket a “Asignado”, en el momento en que se le asigne el ticket al grupo especialista, quien realizará las actividades para la investigación del problema.
Bajo Investigación	Se asignará el estado “Bajo investigación” al ticket de problema, por parte del grupo especialista, una vez se comiencen con las tareas o actividades para determinar la causa raíz y las soluciones factibles del problema asignado.
Pendiente	Se asignará el estado “Pendiente” al ticket de problema, en el momento en que se requiera un cambio, para aplicar la solución factible propuestas por el grupo especialista.
Terminado	Una vez se aplique la solución definitiva del problema, asignará el estado “Terminado” al ticket de problema mientras se realiza el seguimiento correspondiente a la solución aplicada.
Cancelado	Se asignará el estado “Cancelado”, cuando se determine, por parte del gestor de

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

ESTADO	DESCRIPCIÓN
	problemas, que la postulación del problema “No aplica” para investigación.
Cerrado	Se asignará el estado “Cerrado” al ticket de problema, cuando se evidencie que el problema fue completamente solucionado y no cuenta con nuevos incidentes.


Tabla 1 Manejo de estados

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Se establecen los siguientes roles y responsabilidades para la Gestión de Problemas


- Gestor de Problemas
- Coordinador Mesa de Servicios
- Dueño de servicio
- Grupos especialistas
- Gestor de Incidentes

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gestor de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la apertura a los tickets de problemas identificados de forma proactiva o reactiva en la gestión de incidentes. ● Sugerir actualizaciones en la KEDB. ● Realizar análisis de tendencias de incidentes para identificar posibles problemas y abrir el registro de problema correspondiente. ● Trabajar con los dueños de los servicios para planear y coordinar todas las actividades necesarias para la solución del problema. ● Asegurar que todas las actividades son llevadas a cabo como se requiere a través del ciclo de vida del servicio. ● Administrar y coordinar todas las actividades necesarias para detectar problemas que potencialmente afecten los niveles de servicio con el análisis de datos de gestión de incidentes y la documentación de proveedores. ● Coordinar todas las actividades necesarias para detectar la causa raíz, iniciar la resolución de problemas, identificar acciones preventivas y requerimientos de cambio. ● Administrar y mejorar la ejecución del proceso de gestión de problemas para que los problemas puedan ser analizados y las acciones correctivas determinadas de una manera rápida.

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantizar evolución del ciclo de vida de los problemas, apertura, análisis, solución y cierre, en los términos descritos en el proceso. ● Administrar la base de datos de errores conocidos (KEDB), controlando el registro de errores conocidos con palabras clave de búsqueda. ● Realizar escalamientos jerárquicos y/o funcionales requeridos.
Coordinador Mesa de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer candidatos a Problema. ● Sugerir actualizaciones a la KEDB.
Grupos Especialistas	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer candidatos a Problema. ● Identificar Causa - Raíz del Problema. ● Definir la solución temporal y definitiva ● Participar de las reuniones donde sea convocado. ● Enviar RFC para implementar solución definitiva y aplicar el control del cambio ● Sugerir actualizaciones a la KEDB. ● Realizar escalamientos funcionales requeridos ● Acepta o rechaza candidatos a problemas. ● Acepta o rechaza el análisis de los problemas
Dueño de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer candidatos a Problema. ● Participar de las reuniones donde sea convocado. ● Realizar escalamientos funcionales requeridos ● Garantizar evolución del ciclo de vida de los problemas, apertura, análisis, solución y cierre, en los términos descritos en el proceso.
Gestor de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> ● Proponer candidatos a Problema. ● Proveer información detallada de los incidentes postulados a Problema. ● Realizar análisis de tendencias de incidentes para identificar posibles problemas y abrir el registro de problema correspondiente. ● Ante la ocurrencia de incidentes consultar en la KEDB la existencia de errores conocidos relacionados.

Tabla 2 Roles y Responsabilidades

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

6. MATRIZ RACI

ACTIVIDADES	GESTOR DE PROBLEMAS	DUEÑO DE SERVICIO	ESPECIALISTAS	MESA DE TRABAJO DE PROBLEMAS	GESTIÓN DE INCIDENTES
Postulación candidatos a problema	A/R	R	R/C	R/I	R
Analizar candidatos a Problema.	A/R	C/I	C/I	C	C/I
Investigar y diagnosticar problemas	A	C/I	R	R /A/I	I
Identificar la causa raíz	A	C/I	R	C/I/R	I
Informar si existe solución temporal o definitiva	A	C/I	R	C/I	I
Ejecutar actividades solución definitiva o temporal	A	C/I	R	C/I	I
Informar si el problema fue solucionado	A	C/I	R	C/I	C/I

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

ACTIVIDADES	GESTOR DE PROBLEMAS	DUEÑO DE SERVICIO	ESPECIALISTAS	MESA DE TRABAJO DE PROBLEMAS	GESTIÓN DE INCIDENTES
Monitoreo y Cierre del problema	A/R	C/I	R/C/I	C/I	C/I
Generación de reportes e informes ante la mesa de trabajo de problemas	A/R	I	I	I	I


R	Responsable: Ejecuta actividades/ tareas
A	Responsable final o dueño: Responsable de la calidad y resultado final
C	Consultado: Consultado para una tarea/ actividad para proveer información adicional
I	Informado: Necesita ser actualizado sobre las actividades/ tareas

Tabla 3 Matriz Raci

7. PRÁCTICAS RELACIONADAS

El proceso gestión de problemas puede tener las siguientes relaciones con otros procesos:

RELACIONES	DESCRIPCIÓN
Gestión de Incidentes	Registros de problemas a partir de los incidentes detectados cuya causa raíz no se conoce o son recurrentes. Información de registros de incidentes nuevos y/o asociados con problemas existentes, con el fin de

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

RELACIONES	DESCRIPCIÓN
	<p>analizar tendencias y definir los problemas a analizar.</p> <p>Incidentes mayores que deben ser analizados por la Gestión de Problemas para evitar que se vuelvan a presentar.</p>
Gestión de cambios	<p>Tener la información del progreso de los requerimientos de cambios solicitados para implementar soluciones a problemas.</p> <p>Cuando un problema se convierte en un error conocido la Gestión de Problemas puede necesitar elevar una petición formal de cambio (RFC) al proceso de Gestión de Cambios con el objetivo de que el problema subyacente se resuelva definitivamente.</p> <p>Tras la implementación del cambio la Gestión de Problemas debe llevar a cabo una revisión después de la implementación (PIR) antes de cerrar definitivamente el problema.</p>
Gestión de Configuración y activos	<p>En el momento de hacer un cambio, movimiento, adición o modificación de un CI, este proceso será relacionado desde Gestión de Problemas mediante la respectiva documentación y relación de los CIs afectados e involucrados.</p>

Tabla 4 Practicas Relacionadas

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

8. DIAGRAMA DE FLUJO

● Diagrama de Alto Nivel

El alto nivel ITIL define actividades para el proceso de Gestión de Problemas. A continuación, se muestran dichas actividades en el flujo de trabajo de alto nivel.

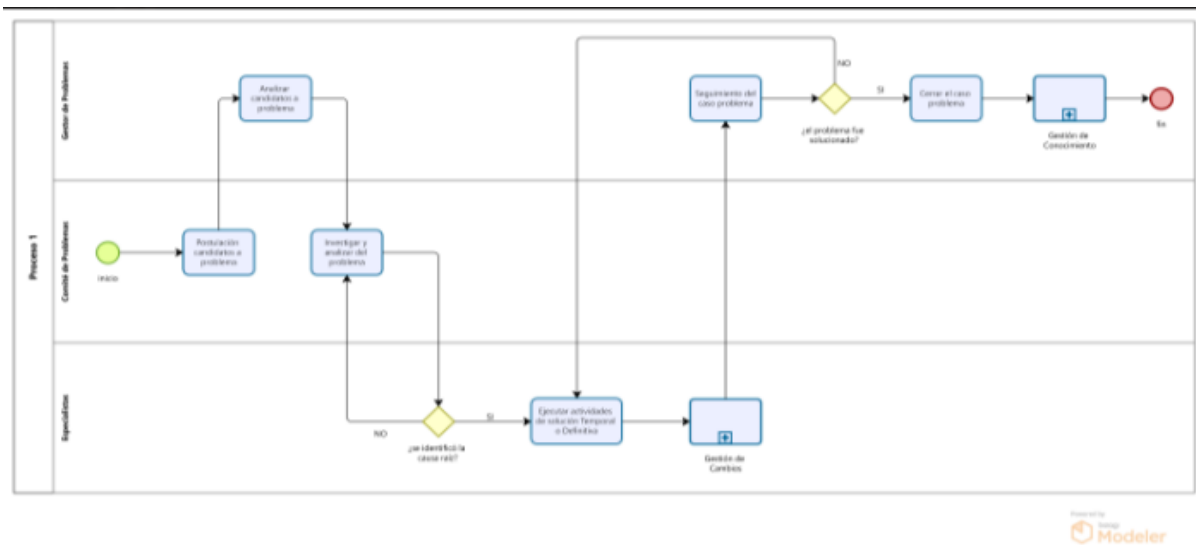



Ilustración 1 Diagrama de flujo del Proceso

9. ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA

A continuación, se relacionan las actividades del proceso gestión de problemas:

9.1 Postulación candidatos a problema

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ● Dueño de servicio ● Especialistas ● Coordinador de la Mesa ● Gestor de Incidentes
Objetivo	Proponer candidatos a Problema.
Acciones	El proceso de gestión de incidentes, configuración, coordinador de mesa, especialistas o dueño de servicio, puede postular un incidente o anomalía a problema si detecta que se necesita un análisis profundo de la situación. El gestor de problemas decide si el postulado es definitivamente un problema.

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

	<p>Los roles autorizados, una vez identifiquen que un incidente tiene las características y comportamientos para que pueda ser tratado como problema, deberá realizar la postulación, notificándole al gestor de problemas, vía correo, la solicitud de creación de ticket de problema, pero dependerá del criterio del gestor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título del problema. • Descripción del problema: Fecha desde que se está presentando el problema, indicar o relacionar los tickets de incidentes, síntomas, usuarios, frecuencia, ¿Cuenta con una solución temporal desde la gestión de Incidentes? • Motivo de investigación (Seleccionar) • Servicio afectado • Categoría 	
	Título del problema	
	Descripción del problema	
	Servicio afectado	
	Fecha de inicio del problema	
	Categoría	
	incidentes asociados	
	Quien reporta	
	Áreas Afectadas o quien tiene la afectación	
	<p>Una vez creada la postulación de registro de problema, el ticket quedará en un estado (Borrador), para que el Gestor de Problemas pueda evaluar contra la matriz de criterios, si la postulación aplica o no aplica.</p>	
Entregable	Candidato a problema.	
Plazo	Por demanda	
Trazabilidad	Reunión de gestión de Problemas, correo electrónico, Reportes semanales.	

Tabla 5 Postulación candidatos a problema

9.2 Analizar candidatos a Problema.

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor de problemas
Objetivo	Analizar candidatos a Problema.
Acciones	<p>Si la postulación del problema aplica, ir a la actividad “Investigación y análisis del problema” y en la herramienta ITSM, colocar el estado “En revisión”.</p> <p>Analizar y evaluar las características del problema</p> <p>El gestor de problemas evalúa lo siguiente:</p>

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la documentación del ticket. • Categoría. • Servicio. • Prioridad. • Grupo especialista. • Áreas impactadas. • ¿Se tiene solución temporal por parte de la gestión de incidentes? • ¿Se está a la espera de una solución temporal o definitiva, para cerrar los inc. de la operación? <p>En esta actividad, el Gestor de Problemas entiende el detalle del problema postulado, para tener el contexto y justificarlo en el comité de problemas.</p> <p>Nota: Todos los problemas postulados harán parte del Backlog de problemas, el cual, derivado del análisis y criterios por parte del gestor, establecerá una priorización para cada postulación.</p> <p>Si no aplica, la postulación de problema en la herramienta ITSM, colocar en el estado "Cancelado".</p>
Entregable	Aceptación o rechazo de postulación
Plazo	Por demanda
Trazabilidad	Correo electrónico/ticket

Tabla 6 Analizar candidatos a Problema.

9.3 Investigación y análisis del problema.


Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Gestor de problemas • Comité de problemas (especialistas) • Especialistas
Objetivo	Aplicar conocimientos en pro de la investigación e identificación de la Causa - Raíz del Problema, su solución temporal y su solución definitiva.
Acciones	<p>El Gestor de Problemas determina el método de diagnóstico, con base a la participación de técnicas que apoyan en la determinación del origen del problema, utilizando las siguientes metodologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis cronológico: Permite ordenar los hechos a través del tiempo, con el fin de analizar, conocer y profundizar en los eventos ocurridos. Se utilizará el análisis comparativo, el cual se divide en causa-efecto (Metodología causa y efecto) y efecto-causa (Metodología 5 ¿Por qué?

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

- **Lluvia de ideas:**
Permite generar ideas creativas en un entorno grupal, para conocer las posibles causas del problema y generar soluciones de forma colectiva.
- **Cinco ¿Por qué?**
Permite conocer la causa raíz de un problema, realizando una serie de preguntas (¿Por qué?), partiendo de los síntomas del problema.
- **Causa y efecto:**
Permite identificar los factores potenciales (causas) que contribuyen a un problema, para después desarrollar acciones para mitigarlos o eliminarlos completamente; para ello, se tiene en cuenta las diferentes categorías o áreas que interactúan en el problema.

Durante la sesión de comité de problemas, se va a realizar las siguientes actividades:

1. Socialización por parte del gestor, del ticket de problema que se va a trabajar, para encontrar solución temporal o definitiva y no se trabajara en ningún otro problema, hasta cerrar el ticket problema.
2. Con el contexto del problema, entre los participantes debe realizar el siguiente análisis:
 - Análisis de base de datos.
 - Análisis de infraestructura.
 - Análisis de redes y comunicaciones.
 - Análisis de seguridad.
 - Análisis de operación.
 - Análisis de aplicación.
3. Derivado de los análisis preliminares, se tiene el insumo para determinar a qué grupo especialista se le debe asignar el ticket problema, para que ellos internamente investiguen si son la causa raíz del problema.
4. Mientras el grupo especialista investiga la causa raíz, se deberá seguir aplicando la solución temporal, encontrada desde la gestión de incidentes, en el caso tal que aplique y se tenga.
5. **Identificar el nivel de prioridad con:**
incidentes (Alta, Media, baja)
Matriz de priorización para problemas (magnitud, gravedad, capacidad, beneficio)

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

	Nota: Si bien la sesión de comité de problemas es cada 8 días, semanalmente el gestor de problemas realizará seguimiento a las actividades y compromisos acordados en el comité, garantizando su cumplimiento.
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	Durante el comité de problemas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM

Tabla 7 Investigación y análisis del problema.


9.4 ¿Se identifico la causa raíz?

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Especialistas
Objetivo	Documentar causa raíz
Acciones	<p>Durante la sesión del comité, se identificará al grupo especialista que hará la investigación y asumirá la responsabilidad del ticket de problema, en la herramienta ITSM, y creará las tareas que considere necesarias (Tiempo y responsable), a su equipo de especialistas, para que investiguen si realmente son la causa raíz del problema asignado.</p> <p>¿Se identificó la causa raíz?:</p> <p>Si: Ir a la actividad “¿Aplica solución temporal o definitiva?”</p> <p>No: Regresar a la actividad “Investigación y análisis del problema”.</p> <p>Nota: Si en la investigación el grupo asignado no es el causante de la causa raíz del problema, el comité deberá volver a debatir los análisis preliminares usando la metodología y estableciendo un nuevo responsable y grupo especialista, para que continúe con la investigación.</p>
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	Durante el comité de problemas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM

Tabla 8 ¿Se identifico la causa raíz?

9.5 ¿Aplica solución temporal o definitiva?

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Especialistas
Objetivo	Aplicar solución temporal o definitiva para mitigar el impacto
Acciones	<p>Determinar solución factible</p> <p>Derivado de la investigación que realizó el grupo especialista, donde se identificó la causa raíz, se deberá identificar cuál es la solución factible que permita dar un cierre definitivo al problema, teniendo en consideración las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta para implementar la solución. Costos asociados. Recursos asignados.

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de la operación. <p>Solución Temporal: Ir a la actividad “Ejecutar actividades solución definitiva o temporal”.</p> <p>Nota: Cuando se aplica una solución temporal, es importante declarar en el comité de problemas, si esa solución temporal va a quedar definitiva o, va a quedar de manera transitoria, mientras se ejecutan las actividades para lograr una solución definitiva que, nos permita el cierre conforme del problema.</p> <p>Solución Definitiva: Ir a la actividad “Ejecutar actividades solución definitiva o temporal”.</p>
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	De acuerdo con los tiempos de los grupos especialistas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM

Tabla 9 ¿Aplica solución temporal o definitiva?


9.6 Ejecutar actividades solución definitiva o temporal

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Especialistas
Objetivo	Ejecutar las acciones para eliminar el problema
Acciones	<p>Ejecutar actividades solución definitiva</p> <p>El grupo especialista, en el ticket de problema asignado, deberá realizar la creación de: tareas, responsables y fechas que considere necesarias, para el desarrollo de la solución definitiva.</p> <p>Todas las actividades que se desarrollen en pro de la construcción de la solución definitiva deberán quedar legalizadas en el ticket de problema, para que aporte conocimiento a la organización.</p> <p>Ejecutar actividades solución temporal</p> <p>Se deben ejecutar las actividades correspondientes, a la entrega de la solución temporal, la cual permita minimizar el volumen y el impacto de los incidentes en la operación.</p> <p>Nota: Es responsabilidad de la operación, mesa de servicio, grupos especialistas, gestores de prácticas ITIL, coordinador de mesa y demás participantes, consultar la base de datos de errores conocidos, cuando se presenten incidentes.</p> <p>¿Es necesario un cambio para solucionar?</p>

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

	<p>Cualquier actividad que se requiera realizar, para aplicar una solución definitiva o temporal, que implique cualquier modificación del servicio o de los elementos de configuración asociados, que tenga un impacto en el ambiente productivo, es de obligatoriedad tener un ticket de cambio legalizado.</p> <p>Si: “Realizar el registro de RFC cambios”</p> <p>No: “Aplicar solución”</p> <p>Realizar el registro de RFC cambios</p> <p>Es responsabilidad del grupo especialista, diligenciar el formato RFC y creación de ticket en la herramienta ITSM cuando se vaya a ejecutar la solución definitiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutograma con la ejecución de actividades. • Pruebas realizadas (En caso de que aplique). • Minutograma de actividades Rollback (Plan de marcha atrás). • A quien escalar en caso del algún problema durante la ventana. <p>Se debe socializar en el comité de cambios, el impacto de la solución a aplicar y el problema a resolver.</p> <p>Nota 1: Consultar el proceso de la gestión de Cambios.</p> <p>Nota 2: El ticket problema, deberá tener relacionado al ticket de cambio, el cual legaliza las actividades a implementar, para la solución.</p> <p>Aplicar solución</p> <p>Se deben ejecutar las actividades necesarias, correspondientes a la solución del problema las cuales deberán quedar documentadas en el ticket como tareas.</p>
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	De acuerdo con los tiempos de los grupos especialistas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM


Tabla 10 Ejecutar actividades solución definitiva o temporal

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

9.7 ¿El problema fue solucionado?

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ● Especialistas. ● Gestor de problemas. ● Gestor de incidentes. ● Dueño de servicio.
Objetivo	Validar si la solución definitiva fue efectiva.
Acciones	<p>Si fue solucionado: Ir a la actividad “Revisión y Cierre del problema”.</p> <p>Es responsabilidad del líder técnico y del grupo especialista, documentar en el ticket del problema, con las actividades y adjuntar evidencias de la solución.</p> <p>Error Conocido</p> <p>Solución Temporal: El módulo de problemas, de manera automática, con la información que se ingrese de la causa raíz y de la solución temporal, creará un registro de <u>error conocido</u>, el cual quedará asociado al ticket de problema y pueda ser consultado.</p> <p>Solución Definitiva: Las soluciones definitivas a los problemas, no generan registro de error conocido y lo que debe suceder, es proceder con el cierre del ticket de problema.</p> <p>No fue solucionado: Regresar a la actividad “¿Aplica solución temporal o definitiva?”, para que nuevamente los grupos especialistas, propongan otra nueva solución factible, ya sea temporal o definitiva.</p> <p>Nota 1: Notificar en el comité de cambios, que el cambio fue fallido y no cumplió con el objetivo de entregar una solución temporal o definitiva.</p> <p>Nota 2: Una vez implementada la solución temporal o definitiva, se debe validar por un periodo de 15 días (Hasta el siguiente comité de problemas), con gestor de incidentes, si se han presentado nuevamente incidentes o novedades en la operación, que permita identificar si la solución fue lo suficientemente efectiva.</p>
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	De acuerdo con los tiempos de los grupos especialistas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM


Tabla 11 ¿El problema fue solucionado?

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

9.8 Revisión y Cierre del problema

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Gestor de problemas.
Objetivo	Realizar cierre formal el problema
Acciones	Actualizar CI en la CMDB Si durante la ejecución de las actividades de solución temporal o definitiva (Si aplica), se realizó alguna modificación al elemento de configuración (CI), se debe garantizar que el gestor de activos y configuración actualice el registro de la CMDB.
	Seguimiento y comunicación Enviar una notificación al gestor de incidentes, coordinador de mesa, gestores ITIL y demás partes interesadas de Keralty, con la confirmación del hallazgo de la causa raíz, solución temporal o definitiva y su respectiva documentación, para que pueda ser consultada.
	Cierre ticket problema Si la solución implementada es definitiva y pasaron los 15 días de verificación y se comprobó que el efecto fue satisfactorio porque no se han presentado nuevos incidentes en la operación, el ticket problema pasa a estado cerrado en la herramienta de gestión ITSM, para asegurar que la información relevante pueda relacionarse con los procesos que intervienen y han sido solucionado satisfactoriamente.
	Si la solución implementada es temporal, no se cerrará el ticket problema y se mantendrá en estado en investigación el tiempo que sea necesario.
	Nota 2: Es responsabilidad del gestor de problemas validar que la solución temporal siga teniendo la atención necesaria y continúen en investigación hasta implementar una solución definitiva.
Entregable	Actualización en el ticket
Plazo	De acuerdo con los tiempos de los grupos especialistas
Trazabilidad	Herramienta de gestión ITSM

Tabla 12 Revisión y Cierre del problema

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

10. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
01/11/2023	Elaboración del documento, alcances y actividades	1.0
28/10/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se valida con el responsable del documento quien nos informa que a la fecha no existe ningún cambio en el contenido de este, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento.	1.1

Tabla 13 Control de Cambios

Versión: 1.1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS	
Fecha: 11-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-PL09-PR12		

11. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Wilson Leonardo Rodríguez Hoyos Área/Proceso: Gestión de servicios TI Fecha: 01/11/2023	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 11/12/2024	Nombre: Luisa Fernanda Trujillo Área/Proceso: vicepresidente de sistemas de información Fecha: 11/12/2024

Tabla 14 Flujo de Aprobación

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.