**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

MACROPROCESO:

**GESTIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

PROCESO:

**Gestión de Problemas**

**TIPO DE PROCESO: Adjetivo**

CONTENIDO

[1 FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN 3](#_Toc489002918)

[2 CONTROL DEL DOCUMENTO 3](#_Toc489002919)

[3 INTRODUCCIÓN 3](#_Toc489002920)

[4 OBJETIVO DEL PROCESO 3](#_Toc489002921)

[5 BASE LEGAL 3](#_Toc489002922)

[6 DETALLES DEL PROCESO 4](#_Toc489002923)

[7 MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS 5](#_Toc489002924)

[8 INSUMOS NECESARIOS 5](#_Toc489002925)

[9 DOCUMENTACIÓN QUE SE GENERA 5](#_Toc489002926)

[10 RESPONSABLES 5](#_Toc489002927)

[11 CONSIDERACIONES 5](#_Toc489002928)

[12 PROCEDIMIENTO 6](#_Toc489002929)

[13 INDICADORES 11](#_Toc489002930)

[14 GLOSARIO DE TÉRMINOS 11](#_Toc489002931)

[15 ANEXOS 12](#_Toc489002932)

[15.1 Anexo 1: Ficha de Caracterización del proceso. 12](#_Toc489002933)

[15.2 Anexo 2: Diagrama de Flujo del proceso. 12](#_Toc489002934)

# FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre / Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| **Elaborado por:** | Jorge Luis Pantoja Méndez (Especialista de la DOS) |  | 18 de mayo de 2017 |
| **Revisado por:** | Javier Pacha (Director de Operaciones y Soporte) |  | 19 de mayo de 2017 |
| **Aprobado por:** | Leonardo Espinosa (Subsecretario de Información) |  | 19 de mayo de 2017 |

# CONTROL DEL DOCUMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| 19 de mayo de 2017 | 1.0 | Versión Preliminar para incorporarse en el levantamiento de procesos y procedimientos |
|  |  |  |
|  |  |  |

# INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Manual de Procedimiento del proceso de Gestión de Problemas que pertenece a la Dirección de Operaciones y Soporte de la SENPLADES.

# OBJETIVO DEL PROCESO

Brindar una solución oportuna a incidencias graves (problemas) que se detectaron en los sistemas administrados por Senplades, mediante el análisis de las actividades que se deben gestionar para solventar el problema encontrado.

# BASE LEGAL

* Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, Acuerdo No. SNPD-044-2016, OCTUBRE 2016, Registro Oficial No. 755, 11 Noviembre de 2016
* Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

# DETALLES DEL PROCESO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Propósito** |  | Brindar una solución oportuna a incidencias graves (problemas) que se detectaron en los sistemas administrados por Senplades, mediante el análisis de las actividades que se deben gestionar para solventar el problema encontrado. |
| **Disparador** |  | Incidente clasificado como problema |
| **Entradas** |  | PROCESO: GESTIÓN DE INCIDENCIAS |
| **Actividades principales** |  | * Notificar al director de la DOS sobre el problema identificado * Elaborar Propuesta de Solución de Problema * Activar Plan de Contingencia * Presentar o Enviar propuesta de solución de problema a los actores definidos * Ejecución de la solución del problema * Elaborar Informe Final de Solución del Problema |
| **Salidas** |  | Propuesta de Solución de Problema  Informe Final de solución al problema  PROCESO: GESTIÓN DE INCIDENCIAS |
| **Grupos de interés** |  | Áreas de trabajo de la Dirección de Operaciones y Soporte:   * Gestión de Bases de Datos * Gestión de Servidores y Equipos de Almacenamiento * Gestión de Puesta de Producción de Aplicativos * Gestión de Soporte de Usuarios de Aplicativos |
| **Dueño del proceso** |  | Director de Operaciones y Soporte |
| **Marco legal \*** |  | * Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos, Acuerdo No. SNPD-044-2016, OCTUBRE 2016, Registro Oficial No. 755, 11 Noviembre de 2016 * Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado |
| **Políticas del proceso** |  | * Ninguna |

# MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS



# INSUMOS NECESARIOS

Un insumo importante para activar el proceso de gestión de problemas, es el Plan de Contingencia, en el caso de ser requerido para habilitar los servicios que proporciona la SENPLADES.

# DOCUMENTACIÓN QUE SE GENERA

* Propuesta de Solución de Problema
* Informe Final de solución al problema

# RESPONSABLES

* Soporte Técnico de la Dirección de Operaciones y Soporte (DOS)
* Equipo Técnico de Operaciones y Soporte (Funcionarios de las áreas de bases de datos, aplicativos, gestión de servidores/equipos de almacenamiento)
* Director/a de Operaciones y Soporte
* Subsecretario/a de Información
* Otros funcionarios que sean designados para analizar la propuesta de solución del problema

# CONSIDERACIONES

* La propuesta se puede revisar mediante reunión o vía correo electrónico, y su aprobación puede realizarse por los mismos mecanismos de trabajo.

# PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nro. | ROL | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | REGLAS DE NEGOCIO | ENTRADAS | SALIDAS |
| 1 | Soporte Técnico (Dirección de Operaciones y Soporte) | PROCESO: GESTIÓN DE INCIDENCIAS | Una vez que el incidente haya sido clasificado como problema dentro del proceso de Gestión de Incidencias, este pasa al proceso de Gestión de Problemas. | - | Incidente clasificado como problema | Correo electrónico al director de la DOS |
| 2 | Director/a de Operaciones y Soporte | 2. Notificar al Director el problema identificado | El equipo de soporte técnico de la DOS notifica al director de operaciones y soporte el problema reportado | - | Correo electrónico al director de la DOS | - |
| 3 | Director/a de Operaciones y Soporte | 3. Disponer la elaboración de Propuesta solución del problema | Una vez notificado, el director de la DOS dispone al equipo técnico de la DOS la elaboración de la propuesta de solución para el problema. | - | - | Correo electrónico al equipo técnico de la DOS, con la disposición de elaborar la propuesta de solución del problema. |
| 4 | Director/a de Operaciones y Soporte | 2.1. Activar Plan de Contingencia | Una vez notificado, el director de la DOS analiza si se requiere o no activar el plan de contingencia. | Determinar si se activa o no el plan de contingencia. | - | Correo electrónico del director de la DOS al equipo técnico de la DOS, director de DTIC, subsecretaria de información y otros involucrados, indicando si se activa o no el plan de contingencia. |
| 5 | Equipo Técnico de Operaciones y Soporte | 4a. Definir los requerimientos técnicos para solucionar el problema | Con la disposición del director de la DOS se elaborar la propuesta de solución del problema, se debe definir todos los requerimientos técnicos para soluciona el problema, incluyendo: antecedentes, análisis técnico, listado de técnicos involucrados, listado de proveedores de ser el caso, equipos involucrados con su estado físico y garantía, análisis de riesgo e impacto, tiempos, afectación económica y de inventario, actividades correctivas, conclusiones y recomendaciones. | - | Correo electrónico al equipo técnico de la DOS, con la disposición de elaborar la propuesta de solución del problema. | Documento con propuesta de solución técnica al problema. |
| 6 | Equipo Técnico de Operaciones y Soporte | 4b. Definir los requerimientos presupuestarios para solucionar el problema | Con la disposición del director de la DOS se analizar la propuesta económica necesaria para solventar el problema, únicamente si aplica.  Se debe incluir un análisis de costos, ofertas solicitadas, listado de proveedores, tiempos de entrega, entre otros puntos. | - | Correo electrónico al equipo técnico de la DOS, con la disposición de elaborar la propuesta de solución del problema. | Documento con propuesta económica y presupuestaria para solventar el problema. |
| 7 | Equipo Técnico de Operaciones y Soporte | 5. Elaborar Propuesta de Solución de Problema | Una vez elaborados los documentos de propuesta técnica y económica de solución del problema, se debe elaborar el documento final de propuesta de solución del problema, que se presentará a las autoridades involucradas. | - | Documento con propuesta de solución técnica al problema.  Documento con propuesta económica y presupuestaria para solventar el problema. | Propuesta de Solución de Problema  Presentación de la propuesta elaborada. |
| 8 | Director/a de Operaciones y Soporte | Preparar presentación a la Subsecretaria/o de Información | Una vez elaborados los documentos de propuesta técnica y económica de solución del problema, se prepara la reunión para la presentación a la Subsecretaria/o de Información. | - | Propuesta de Solución de Problema  Presentación de la propuesta elaborada. | Fecha y hora de reunión con la subsecretaria/o, y presentación final. |
| 9 | Subsecretario/a de Información | Revisar la propuesta con la Subsecretaria/o de Información | Se revisa la propuesta de solución con la/el Subsecretaria/o de Información, y se anotan las observaciones de existir o se aprueba el documento. | - | Propuesta de Solución de Problema  Presentación de la propuesta elaborada. | Aprobación u observaciones al documento |
| 10 | Subsecretario/a de Información | 6. Definir los actores que participarán en la reunión o decisión de solución del problema | Con el reporte de solución del problema elaborado y la presentación del mismo, la/el subsecretaria/o de información y el director de la DOS, definen el listado de funcionarios a quienes realizará la presentación de la propuesta o a quienes les enviará por correo electrónico o vía Quipux los documentos. | - | Propuesta de Solución de Problema  Presentación de la propuesta elaborada. | Listado de funcionarios a revisar la propuesta de solución del problema. |
| 11 | Director/a de Operaciones y Soporte | 7. Presentar o Enviar propuesta de solución de problema a los actores definidos | El director de la DOS, acuerda un día y hora para realizar la presentación de la propuesta.  De no poder realizarse la presentación en una reunión, deberá decirse sobre la aplicación de la propuesta vía correo electrónico o memorando vía Quipux.  El resultado de la comunicación de la propuesta de solución, es la aprobación final de la misma u obtener las observaciones al mismo. | - | Propuesta de Solución de Problema  Presentación de la propuesta elaborada. | Aprobación de la propuesta de solución  o  Observaciones a la propuesta de solución. |
| 12 | Subsecretario/a de Información | Solicitar modificaciones a propuesta en base a observaciones encontradas | En el caso de existir observaciones, se solicita las correcciones al mismo. | - | Documento con observaciones al reporte de solución del problema |  |
| 13 | Director/a de Operaciones y Soporte | 8. Disponer la ejecución de la solución del problema | Con la propuesta de solución aprobada, el director de la DOS, dispone al equipo, la ejecución de la propuesta realizada para solucionar el problema. | - | Propuesta final de Solución de Problema |  |
| 14 | Equipo Técnico de Operaciones y Soporte | 9. Elaborar Informe final de la solución al problema | Una vez solucionado el problema y que se solucionó el mismo y se restauraron los servicios, se procede a elaborar el informe final de solución del problema. | - | - | Informe Final de solución al problema |
| 15 | Director/a de Operaciones y Soporte | PROCESO: GESTIÓN DE INCIDENCIAS | Con el informe final de solución del problema, se dirige nuevamente al proceso de gestión de incidencias, para poder realizar el cierre del ticket, con el registro de la bitácora y de la solución utilizada en la base de conocimiento. | - | Informe Final de solución al problema | - |

# INDICADORES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DEL INDICADOR** | | **FÓRMULA** | |
| **Porcentaje de problemas solucionados** | | Total de problemas solucionados / Total de problemas registrados en la bitácora de problemas | |
| **DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR** | |
| Representa el porcentaje de problemas atendidos del total de problemas registrados | |
| **NO ACEPTABLE** | **ACEPTABLE** | | **META** |
| ˂ 60% | ≥ 60% y ˂ 95% | | ≥ 95 % |
|  | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periodicidad** | **Frecuencia** | **Volumen** | **Tiempo Promedio** |
| Mensual | Trimestral | 1 Trimestral | 2 días laborables |

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

|  |  |
| --- | --- |
| **TÉRMINO** | **DEFINICIÓN** |
| SENPLADES | Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo |
| DOS | Dirección de Operaciones y Servicios |
| DTIC | Dirección de Tecnologías Información y Comunicación |
| DITI | Dirección de Innovación en Tecnologías de la Información |
| SI | Subsecretaría de Información |
| BPMN | Business Process Model and Notation |
| CMDB | Base de Datos de Configuración de Activos Tecnológicos |

# ANEXOS

## Anexo 1: Ficha de Caracterización del proceso.

## Anexo 2: Diagrama de Flujo del proceso.