
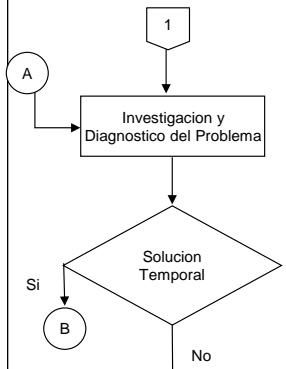
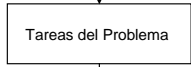
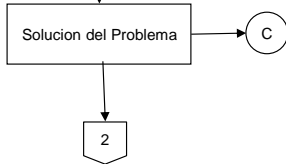

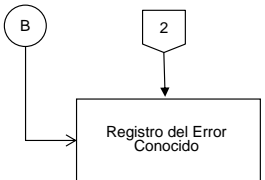
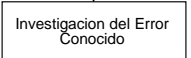
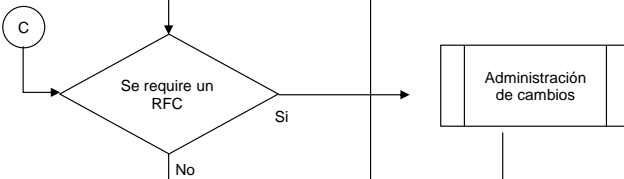
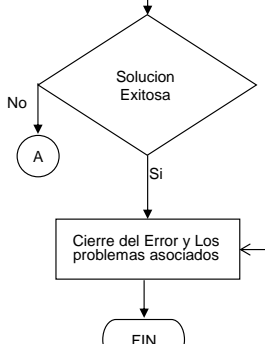
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRAR PROBLEMAS				
	SUBPROCESO	BRINDAR SOPORTE A LA TECNOLOGIA INFORMATICA.		ACTIVIDAD	ADMINISTRAR PROBLEMAS	
	CODIGO: 339P01			VERSION: 1		
PASO	PROVEEDOR	TAREA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PASO	CARGO (DEPENDENCIA)	DOCUMENTO
1		<div><div>INICIO</div><div>Identificación del Problema</div></div>		Identificación de posibles áreas de problemas por el análisis de los datos de la infraestructura de TI y los sistemas de información	Administrador de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
2		<div><div>Priorización y validación para la asignación</div></div>		Se prioriza y asigna recursos para la resolución el problema	Comité de problemas	Actas Reportes
3		<div><div>Registro y Clasificación de la Asignación</div><div>1</div></div>		Registrar, y clasifica el problema, prioriza y asigna recursos para la solución del problema	Administrador de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRAR PROBLEMAS				
	SUBPROCESO	BRINDAR SOPORTE A LA TECNOLOGIA INFORMATICA.	ACTIVIDAD	ADMINISTRAR PROBLEMAS		
		CODIGO: 339P01	VERSION: 1			
PASO	PROVEEDOR	TAREA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PASO	CARGO (DEPENDENCIA)	DOCUMENTO
4				<p>Determinar la causa raíz asociada con el problema. Analizar las estadísticas operacionales y los datos de eventos, la investigación del problema que sea necesaria.</p> <p>Proponer soluciones temporales y estructurales para prevenir recurrencias de incidentes. Aislar los errores relacionados en la infraestructura.</p>	Especialista de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
5				<p>Este paso puede incluir reuniones con los diferentes grupos para identificar la solución final o soluciones temporales posibles y tareas operativas o investigativas que debería ser aceptables para todos los afectados.</p>	Especialista de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
6				<p>Tan pronto sea encontrada una solución, será necesario garantizar que esto no causara más dificultades. Se propone el plan de acciones.</p>	Especialista de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager

	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRAR PROBLEMAS				
	SUBPROCESO	BRINDAR SOPORTE A LA TECNOLOGIA INFORMATICA.		ACTIVIDAD	ADMINISTRAR PROBLEMAS	
	CODIGO: 339P01			VERSION: 1		
PASO	PROVEEDOR	TAREA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL PASO	CARGO (DEPENDENCIA)	DOCUMENTO
7				Cuando el diagnóstico este completo y, en particular, una solución se encuentra (aunque puede que no haya una solución permanente) debe registrarse como error conocido y categorizarse	Especialista de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
8				Actualización de la base de datos de error conocido, solución del error detallada	Especialista de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
9				Se valida el plan de acción propuesto y la solución temporal o definitiva entregada. Si cualquier cambio en la funcionalidad es necesaria, se deberá generar un RFC. En caso contrario se identificara la solución (capacitación o documentación). Completar RFC para iniciar la implementación del Cambio o para corregir el Error Conocido o el Problema.	Especialista de problemas/ Comité de problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager
10				Cuando la solución fue exitosa, se cierra el error y los problemas asociados. De lo contrario, se debe volver a realizar la investigación y diagnostico respectivo.	Administrador de Problemas	Herramienta de Gestión - HP Service Manager

quier impresión o copia de los documentos del SGC sin el sello de copia controlada se entiende como documento no controlado y es responsabilidad del funcionario verificar con el área de Gestión de calidad la vigencia de la versión

Página