

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



Procedimiento

Gestión de Problemas de TI

Código: PC-GST-05

Versión: 1

Vigente desde: 24/07/2024

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para gestionar la solución de los problemas de TI, con el fin identificar incidentes recurrentes y analizar la causa raíz para determinar las posibles soluciones definitivas permitiendo la mejora y disponibilidad de los servicios.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del problema, el diagnóstico de la causa raíz, buscar sus causas para la identificación si corresponde a errores conocidos, soluciones temporales o solución definitiva y registro de las lecciones aprendidas.

Aplica para el proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos.

3. DEFINICIONES

- **Base de Conocimiento-KB:** Es una biblioteca de autoservicio en línea con información de servicios, aplicaciones, etc. que puede incluir preguntas frecuentes, instructivos, manuales o guías con información funcional o técnica.
- **Cambio:** Adición, modificación, o eliminación de todos los elementos de configuración tecnológicos, servicios y procesos de TI, que puedan generar indisponibilidad.
- **Causa raíz:** La causa original de un incidente.
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- **Gestor de Incidentes de TI:** Este rol es responsable de realizar el seguimiento y revisar que los niveles de atención se cumplan.
- **Elemento de configuración-CI:** Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Error conocido:** Problema que se ha analizado, pero no ha sido solucionado.
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI.
- **Mesa de Servicio de TI:** Único punto de contacto de los usuarios de la entidad, conformado por recursos humano técnico, profesional o especializado encargado de administrar las solicitudes e incidentes de servicio y soporte informático de TI de la Entidad.
- **Niveles de atención:** Niveles establecidos en la DTIC para la atención de requerimientos y de incidentes.
- **Problema:** Causa o causa potencial de uno o más incidentes.
- **Solicitud de cambio-SDC:** Formato de solicitud presentado para el registro y la autorización de realizar un cambio sobre ítems de configuración, sistemas o servicios de TI asociado al procedimiento vigente de Gestión de Cambios de TI.
- **Solución temporal:** Solución que reduce el impacto, pero no se tiene una solución definitiva.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 LEGALES

- Leyes.
 - Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 1581 de 2012: "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
 - Ley 1273 de 2009: "Por la cual se modifica el código penal y se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de información y de los datos. Artículo 269D. Daño Informático".

4.2 TÉCNICAS RELACIONADAS

- Normas Internacionales.

- NTC-ISO-IEC 20000:2011 Tecnología de la información. Gestión del Servicio
- Norma ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Otras
 - ITIL® versión 3 y 4 Fundamentos.

4.3 DEL PROCEDIMIENTO

- El Gestor de problemas de TI es responsable de realizar el respectivo seguimiento y gestión proactiva para la detección y solución de los problemas que se presenten en la infraestructura tecnológica, sistemas de información, aplicaciones, datos e información del IGAC.
- Los niveles 1, 2 o 3 de atención de las tres (3) Subdirecciones pueden identificar un problema que debe ser reportado al Gestor de problemas de TI para realizar la respectiva revisión.
- El Gestor de problemas de TI debe realizar el análisis de la tendencia de los incidentes e identificar los riesgos de nuevas ocurrencias de un incidente de mayor impacto.
- El Gestor de problemas de TI mantendrá en permanente comunicación con el Gestor de incidentes de TI.
- Todos los niveles 1, 2 o 3 de atención de las tres (3) Subdirecciones y roles solucionadores de la DTIC deben asistir a las sesiones que se programen para el tratamiento de los problemas y aportar según su conocimiento para la gestión y solución del problema.
- El Gestor de problemas de TI realizará sesiones de trabajo para el análisis de la causa raíz con los diferentes niveles de atención con la finalidad de documentar según aplique soluciones temporales, errores conocidos, soluciones definitivas.
- Mediante los reportes de la gestión de los incidentes el gestor de incidentes puede identificar y postular problemas.
- El Gestor de problemas de TI apoya las actividades necesarias para la identificación de la causa raíz, acciones preventivas y solicitudes de cambio cuando se requieran.
- La Mesa de Servicio de TI apoyará al Gestor de problemas de TI proporcionando un apoyo útil y efectivo para el análisis y búsqueda de errores de conocidos, divulgación de soluciones temporales a los usuarios, realización de instructivos y demás actividades que se requieran dentro de su rol establecido.

5. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Identificar y postular un posible problema presentado en la infraestructura de TI, sistemas de información y/o aplicativos al Gestor de problemas de TI.	Con la identificación realizada se postula al Gestor de problemas de TI (a través de correo electrónico o reunión) para el respectivo análisis entregando la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Datos de quien reporta (nombres, apellidos, rol) ◦ Servicio afectado ◦ Fecha de inicio de la falla ◦ Sede afectada ◦ Indicar si corresponde a un incidente masivo. ◦ Breve descripción de la falla presentada (evidencias, reportes, informes, etc. adjuntos) Los niveles de atención 1, 2 o 3 pueden identificar un posible	Niveles de atención 1, 2, 3. Gestor de incidentes de TI. Gestor de problemas de TI. (Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Subdirecciones)	Correo electrónico o registro de asistencia	

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<p>problema, mediante reportes generados de los incidentes, alarmas o eventos presentados en las herramientas de monitoreo, o el análisis de incidentes recurrentes realizado por el Gestor de Incidentes.</p> <p>El Gestor de problemas de TI puede identificar un problema mediante un seguimiento proactivo y reactivo.</p>			
2.	Convocar a reunión a los interesados para revisar problema postulado.	<p>En la sesión de trabajo el Gestor de problemas de TI convocará según aplique a los niveles de atención 1,2 o 3 o si se requiere de áreas o dependencias funcionales.</p> <p>Revisan en conjunto el problema postulado y analizan si corresponde a un problema con la información suministrada.</p>	<p>Gestor de problemas de TI</p> <p>Niveles de atención 1, 2, 3</p> <p>Gestor de incidentes de TI.</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Subdirecciones)</p>	Correo electrónico o Registro de asistencia	<p>¿Corresponde a un problema?</p> <p>SI: Continúa actividad N° 3.</p> <p>NO: En la sesión de trabajo se da cierre aclarando que no corresponde a un problema.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>
3.	Registrar y clasificar el problema en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<ul style="list-style-type: none"> ° Crear y registrar el caso del problema (impacto, causa, síntomas). ° Anexar y registrar las acciones a realizar en el campo "Procesando problema" del módulo de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, para abordar el problema. ° Asociar los incidentes recurrentes. ° Solicitar información adicional al Gestor de Incidentes o niveles de atención para abordar el problema. ° Anexar evidencias (fotos, pantallazos, pruebas, errores, etc.). ° Asociar elemento de configuración-CI (si aplica). 	<p>Gestor de problemas de TI.</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones).</p>	Problema registrado herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	
4.	Analizar y buscar la causa raíz del problema, establecer errores conocidos determinando la solución temporal o definitiva.	<p>El Gestor de problemas de TI realizará y gestionará con los diferentes niveles de atención las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ° Programará las sesiones de trabajo para el respectivo análisis de la causa raíz. 	<p>Gestor de problemas de TI.</p> <p>Niveles de atención 1, 2, 3.</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la</p>	Problema documentado en herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿La solución del problema requiere solicitud de cambio-SDC</p> <p>SI: Aplicar procedimiento de Gestión de Cambios</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		<ul style="list-style-type: none"> ◦ Documentar en la herramienta de gestión y realizar el respectivo seguimiento, creación de tareas según aplique y registrará el tiempo máximo de solución. ◦ Realizar el plan de trabajo y cronograma para la solución temporal o definitiva. ◦ Los niveles de atención realizarán la respectiva gestión de la solicitud de cambio-SDC si aplica. 	Información y Comunicaciones y Subdirecciones)		de TI, finalizada la implementación continúa actividad N° 6. NO: Continúa actividad N° 5.
5.	Gestionar el problema, y las tareas definidas según responsable haciendo seguimiento a los tiempos definidos.	<p>El Gestor de problemas de TI realizará y gestionará con los diferentes niveles de atención las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Solicitar información de los avances de las tareas y realizar el respectivo seguimiento y solución. ◦ Evaluar las soluciones temporales o definitivas planteadas. ◦ Documentar el seguimiento en el campo "Procesando problema" del módulo de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, ◦ Asociar el caso del cambio si se ejecutó procedimiento de Gestión de Cambios de TI y realizar el respectivo seguimiento de la implementación 	<p>Gestor de problemas de TI.</p> <p>Niveles de atención 1, 2, 3.</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Subdirecciones)</p>	Problema documentado en herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	<p>¿La solución es efectiva?</p> <p>NO: Pasa a la actividad N° 4.</p> <p>SI: Continúa actividad N° 6.</p>
6.	Documentar, solucionar y dar cierre del problema,	<p>Notificar a la Mesa de Servicio de TI para la solución de los incidentes relacionados con el problema (si aplica).</p> <p>Registrar la solución dada al problema.</p> <p>Registrar las conclusiones o recomendaciones dadas.</p> <p>Cambiar el estado del problema.</p> <p>Informar a los diferentes niveles de atención de la solución del problema.</p> <p>Socializar lecciones aprendidas y documentar si aplica en la base de conocimiento de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.</p>	<p>Gestor de problemas de TI.</p> <p>(Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones)</p>	Problema cerrado en herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
24/07/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. Hace parte del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos. Se crea el procedimiento "Gestión de Problemas de TI", código PC-GST-05, versión 1. 	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p>Nombre: Juliet Sánchez Parada.</p> <p>Cargo: Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: Cristian José Petro Petro.</p> <p>Cargo: Subdirector. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Nombre: Fernando Pérez Moreno.</p> <p>Cargo: Subdirector (E). Subdirección de Sistemas de Información.</p> <p>Nombre: Alexandra Ruiz Bedoya</p> <p>Cargo: Subdirectora. Subdirección de Información.</p> <p>Nombre: Martha Yanira Rincón Galvis.</p> <p>Cargo: Contratista. Subdirección de Sistemas de Información.</p> <p>Nombre: Jeisson Orlando Lemus.</p> <p>Cargo: Profesional especializado. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p>	<p>Nombre: Lida Carolina Zuleta Alemán.</p> <p>Cargo: Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Perla Yadira Rojas Martínez.</p> <p>Cargo: Directora. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>