



**GENERALITAT
VALENCIANA**

***Proceso de Gestión de problemas (gvLOGOS-
problema)***

Versión 1.0

11 de abril de 2024

Dirección General de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - DGTIC



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

Control del documento

Título	Proceso de Gestión de problemas (gvLOGOS-problema)
Nombre archivo	gvLOGOS-problema_Proceso
Tipo	<input type="checkbox"/> Documento de Trabajo <input checked="" type="checkbox"/> Documento de Referencia
Clasificación	<input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Restringido <input type="checkbox"/> Confidencial
Estado	<input type="checkbox"/> Borrador <input checked="" type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Obsoleto

Control de cambios

Versión	Responsable	Organismo	Descripción del cambio	Fecha
1.0	SCPQ ¹	DGTIC	Versión publicada	26/03/2024

¹ SCPQ: Servicio de Coordinación de Proyectos TIC y Calidad



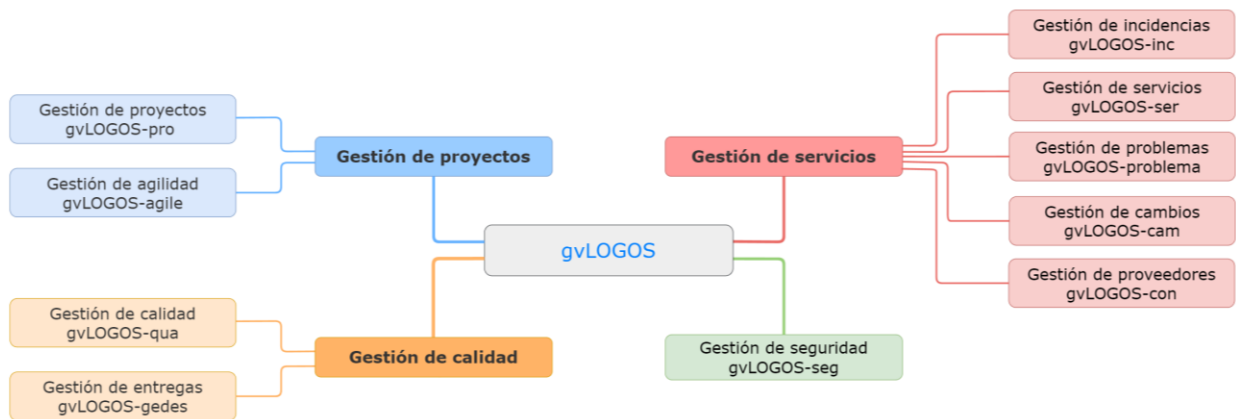
Índice de contenido

1.	Marco de Referencia	4
2.	Introducción.....	5
3.	Objetivo del proceso.....	5
4.	Terminología.....	6
5.	Roles y responsabilidades.....	6
5.1.	Propietario del proceso	6
5.2.	Iniciador.....	6
5.3.	Gestor de problemas.....	6
5.4.	Investigador del problema	7
6.	Entradas del proceso	7
7.	Proceso de gestión de problemas	8
7.1.	Identificación y registro.....	9
7.2.	Categorización y Priorización	9
7.3.	Investigación y Diagnóstico	12
7.4.	Resolución	14
7.5.	Revisión y Cierre	15
8.	Salidas del proceso	16



1. MARCO DE REFERENCIA

La Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, a través de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) consciente de los retos que supone la gestión de las TIC en los servicios y proyectos que se llevaban a cabo desde esta dirección, impulsó el desarrollo de una metodología única de gestión que incorporara de forma transversal, aspectos tan importantes como la seguridad, calidad y planificación en cada una de las etapas de estos servicios y proyectos de forma que garantice la centralización de competencias TIC en su ámbito.



Mapa de Procesos gvLOGOS

Esta metodología fue desarrollada, tomando como referencia estándares internacionales, y los casos de éxito en la gestión de las TIC documentados en los diferentes ámbitos de competencias involucrados en la centralización de la gestión de toda la Dirección.

Actualmente gvLOGOS se divide en diez subsistemas, no obstante, los procesos de los subsistemas transversales, como calidad y seguridad son abordados dentro de los procesos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestión de proyectos, gestión de servicios y gestión de entregas) y no están documentados como documentos individuales pero sus actividades si están recogidas en todos los procesos documentados.



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

2. INTRODUCCIÓN

Este documento identifica las actividades que dan consistencia al Proceso de **Gestión de problemas** definido por la metodología gvLOGOS y que se denomina **gvLOGOS-problema**.

El proceso de Gestión de Problemas adopta las “mejores prácticas” de provisión de servicio para toda la organización, y el mecanismo mediante el que serán continuamente revisados de cara a evolucionarlos y conseguir su mejora continua.

Esto se consigue mediante la formación de un comité que integre a los principales agentes involucrados en el proceso de Gestión de Problemas con la finalidad de:

- Diseñar, mejorar, implementar y gestionar la operación de procesos comunes, estándares, plantillas e informes.
- Identificar y ejecutar iniciativas de mejora continua
- Responder y resolver posibles excepciones del proceso
- Asegurar la eficiencia y eficacia del proceso, y por lo tanto mejorará la calidad del servicio y la satisfacción del cliente

3. OBJETIVO DEL PROCESO

La Gestión de Problemas busca minimizar el impacto adverso de incidencias y problemas en la organización que son causados por errores subyacentes en la infraestructura de TI, y prevenirlos de forma proactiva. Para lograr esto, la gestión de problemas busca llegar a la causa raíz de las incidencias, documentar y comunicar los errores conocidos e iniciar acciones para mejorar o corregir la situación.

Los objetivos del proceso de gestión de problemas son:

- Evitar que ocurran problemas y las incidencias resultantes
- Eliminar incidencias recurrentes
- Minimizar el impacto de incidencias que no se pueden prevenir



4. TERMINOLOGÍA

Un **problema** es la causa subyacente de una o más incidencias:

- Tiene una causa raíz desconocida de uno o más incidentes existentes o potenciales.
- Requiere de una investigación detallada para hallar la solución.

Un **error conocido** es un problema cuya causa raíz se conoce.

Una **solución provisional** o **workaround** es una acción tomada para resolver un incidente que se puede identificar antes de que se haya encontrado una solución definitiva al problema.

Una **solución definitiva** es una acción identificada a partir de una investigación exhaustiva de un problema y utilizada para resolverlo.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

En cuanto a roles y figuras involucradas en el proceso de Gestión de Problemas, se encuentran los siguientes:

5.1. PROPIETARIO DEL PROCESO

Es el responsable de definir los documentos de política, proceso y procedimientos y de asegurar el cumplimiento del proceso.

5.2. INICIADOR

Persona que detecta y registra el problema.

Sus responsabilidades son:

- Detectar el problema.
- Generar el registro del problema.
- Enlazar las incidencias asociadas al problema.

5.3. GESTOR DE PROBLEMAS

Es la persona responsable de gestionar y coordinar el problema. Puede estar trabajando activamente en él, o coordinando los esfuerzos de otros grupos o personas.



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

Es responsable de gestionar el problema a través del procedimiento de Gestión de Problemas.

Sus responsabilidades son:

- Categorizar y priorizar los problemas.
- Monitorizar el progreso de la resolución de problemas.
- Asigna un investigador para el problema.
- Mantener informado al iniciador.
- Revisiones del problema y las acciones correctivas.

5.4. INVESTIGADOR DEL PROBLEMA

Es la persona responsable de investigar la causa raíz que ha producido el problema, a instancia del gestor del problema.

Sus responsabilidades son:

- Identificar la causa raíz.
- Investigar problemas hasta la resolución o identificación del error.
- Desarrollar y documentar soluciones y workarounds.
- Notificar a los gestores de incidencias las soluciones y workarounds.
- Solicitar peticiones de cambio para eliminar problemas.

6. ENTRADAS DEL PROCESO

Las entradas al proceso incluyen:

- Problema registrado en la herramienta de gestión del servicio
- Registros de incidencias que han desencadenado un problema

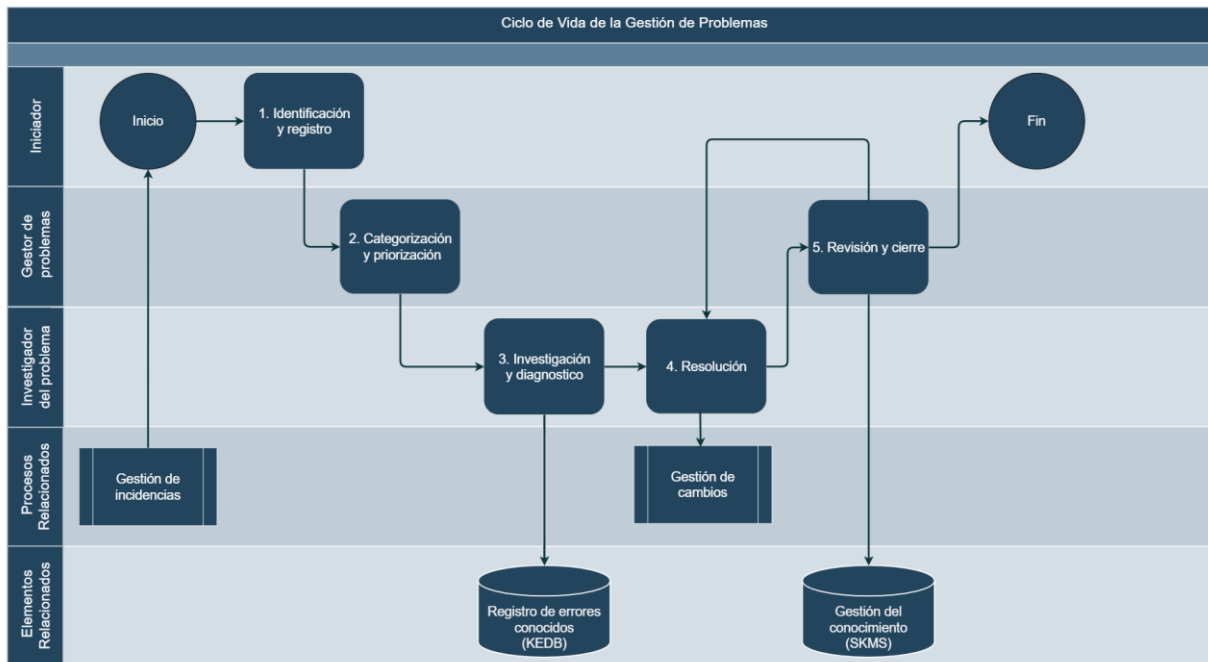


7. PROCESO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS

El proceso de Gestión de problemas de gvLOGOS consta de las siguientes fases:

- Identificación y registro.
- Categorización y priorización.
- Investigación y diagnóstico.
- Resolución
- Revisión y cierre

En el siguiente diagrama se muestra el ciclo de vida de la Gestión de Problemas y cada una de sus fases:



Ciclo de Vida de la Gestión de Problemas

Cada fase del proceso de Gestión de problemas se detalla dentro del procedimiento, donde es representada gráficamente mediante diagramas de flujo, seguido de una descripción de las acciones a realizar.



Proceso gvLOGOS-problema

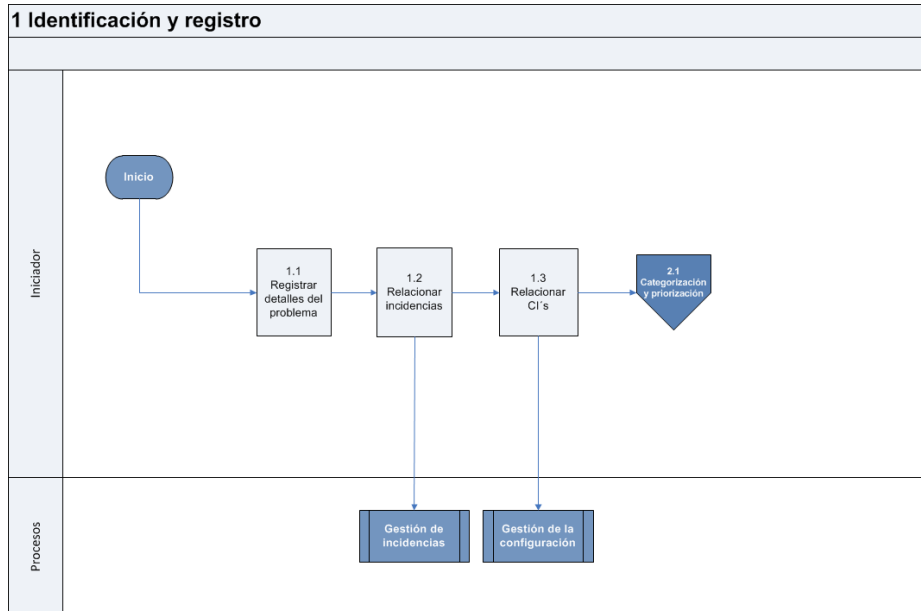
Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

7.1. IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

En esta etapa se registra el problema.



Tareas a ejecutar:

- **1.1** El Iniciador registra el problema incluyendo una descripción del problema, fechas en las que se ha registrado, impacto y urgencia. También es importante añadir el detalle del diagnóstico o de las acciones tomadas para intentar recuperar el servicio.
- **1.2** Relacionar el problema con las incidencias que lo han causado.
- **1.3** Asociar los CI's afectados con el problema.

7.2. CATEGORIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN

En esta etapa, un Gestor de Problemas del servicio al que va dirigido el problema, revisa la información del registro, determina si se debe investigar y asigna un investigador.

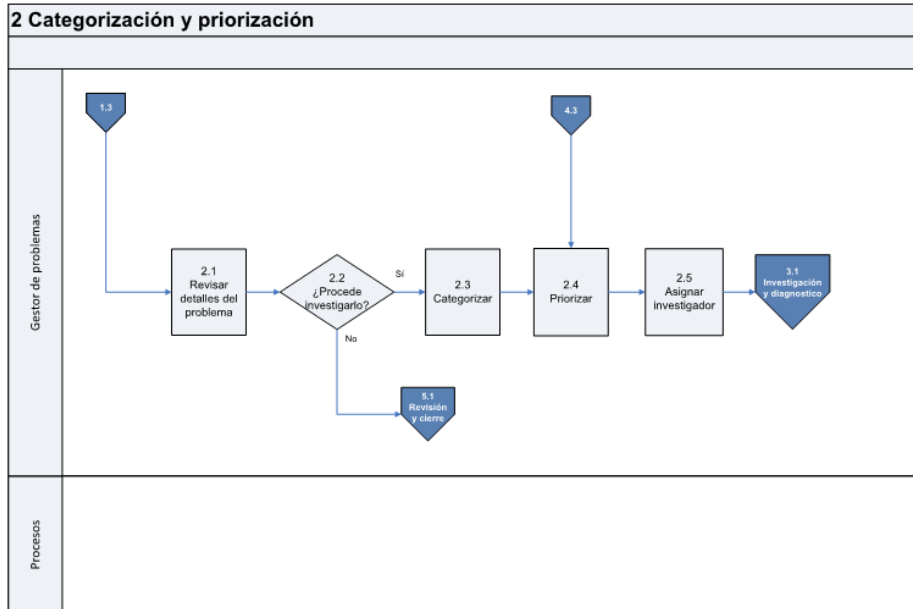


Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema



Tareas a ejecutar:

- **2.1** El Gestor de Problemas revisa la información registrada sobre el problema y las incidencias relacionadas. También revisa el listado de problemas en curso para evitar duplicidades.
- **2.2** El Gestor de Problemas determina si procede:
 - Continuar con la investigación (en este caso continuamos en el paso 2.3)
 - Rechazarla (en este caso indica el motivo del rechazo y continuamos en el paso 5.1)
- **2.3** En este paso el Gestor de Problemas realiza una clasificación del problema revisando la categorización del mismo.
- **2.4** El Gestor de Problemas prioriza el problema según el impacto y urgencia con el que se ha registrado el mismo. Para ello utilizará la matriz de prioridades.



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

MATRIZ DE PRIORIDADES		IMPACTO			
		1. Organismo/Ventanilla	2. Sitio/ Dpto	3. Usuarios Múltiples	4. Usuario
U R G E N C I A	1. CRITICA: Fuera de uso sin alternativa	P1	P1	P2	P3
	2. ALTA: Degradado sin alternativa	P1	P2	P2	P4
	3. MEDIA. Fuera de uso/Degradado con alternativa	P2	P2	P3	P4
	4. BAJA: Consultas/peticiones	P2	P3	P3	P4

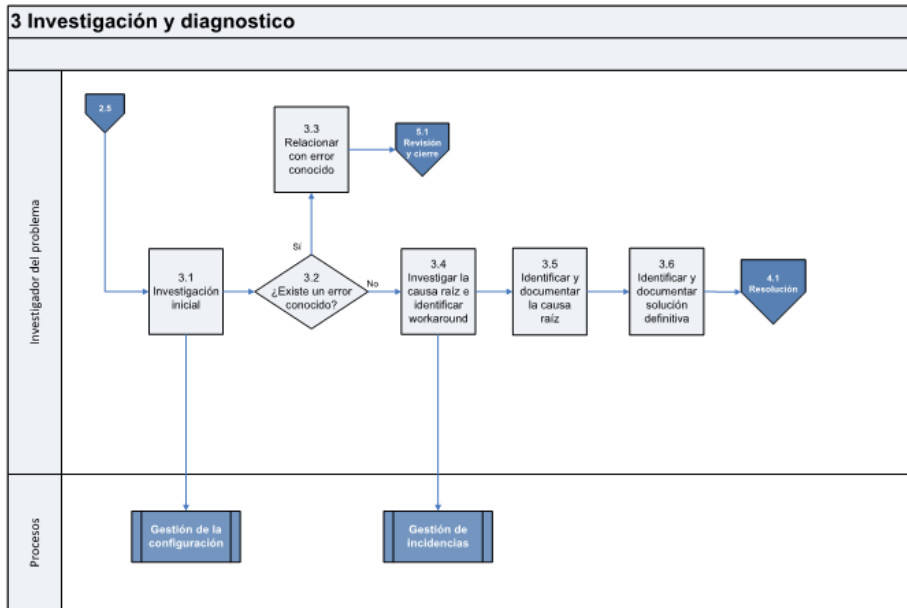
Matriz de prioridades

- **2.5** El Gestor de Problemas asigna un investigador para averiguar la causa raíz del problema y proporcionar una solución (continuamos en el paso 3.1).



7.3. INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

En esta etapa, el Investigador asignado al problema busca toda la información relacionada. El objetivo es encontrar la causa raíz y así poder dar una solución temporal o definitiva.



Tareas a ejecutar:

- **3.1** El Investigador realiza una revisión de los síntomas del problema (por ejemplo: repaso de la cronología de los eventos, impacto en los usuarios, CIS afectados...) para determinar una acción correctiva inmediata vía la provisión de una solución temporal (workaround).

Un workaround es cualquier instrucción que proporcione a la Gestión de Incidencias los medios para tratar de solucionar la incidencia.

En este paso indicamos una fecha prevista de solución temporal para informar a los Gestores de Incidencias.

- **3.2.** El Investigador consulta el registro de errores conocidos para comprobar si existe un workaround o solución definitiva.

Si existe vamos al paso 3.3, en caso contrario continuamos en el paso 3.4.

- **3.3.** El Investigador actualiza el problema relacionándolo con el registro de errores conocidos utilizando el campo "Documento KM asociado", además de completar los campos de causa raíz y solución ofrecidos por el registro de errores conocidos. También informaremos al gestor de incidencias con la información del registro de



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

errores conocidos. Por último, avanzamos al paso 5.1 de revisión y cierre para que el Gestor de Problemas lo finalice.

- **3.4.** Con toda la información recopilada, el Investigador llevará a cabo el análisis de la causa raíz para identificar factores que si se corrigen previenen que ocurra de nuevo la incidencia.

La causa raíz puede ser:

- El factor que causó el problema o defecto y debería ser eliminado definitivamente.
- El factor que puso en marcha la causa y el efecto en cadena que creó el problema.
- La razón que contribuyó a la creación del problema o defecto.

En este paso identificamos un workaround, lo documentamos utilizando el campo "solución temporal sugerida" e informamos a los Gestores de Incidencias de la solución temporal para resolver la incidencia del usuario.

Continuamos con la investigación de la causa raíz y proporcionamos una fecha prevista de solución definitiva.

- **3.5.** El investigador identifica y documenta la causa raíz utilizando el campo "causa raíz del problema".
- **3.6.** Con la causa raíz documentada, el investigador identifica y documenta la solución definitiva.

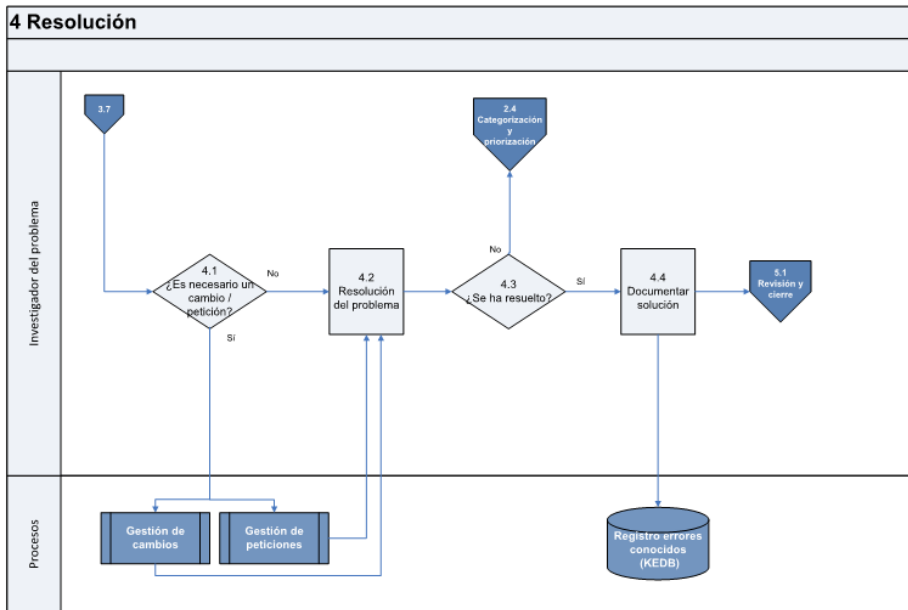
En caso de que no fuera posible obtener una solución definitiva, lo indicaría y continuamos en el paso 4.1.

Es importante evaluar la relación coste/beneficio de las soluciones propuestas, ya que la resolución podría resultar demasiado cara en relación con el beneficio que proporciona a la organización.



7.4. RESOLUCIÓN

El objetivo de esta etapa es conseguir aplicar una solución permanente para el problema identificado. La solución puede requerir una petición de cambio o puede ser resuelta sin necesidad de actualizar el entorno.



Tareas a ejecutar:

- **4.1.** El Investigador revisa si la solución requiere de un cambio (ya sea por un cambio en un elemento de configuración, la revisión de un proceso, etc.) o una petición de servicio. En caso de ser así, se crea un registro de cambio o petición para desarrollar la solución definitiva propuesta. El problema se queda relacionado con el cambio o la petición.

Mientras la Gestión de Cambios / Peticiones implementa la resolución, la Gestión de Problemas está pendiente del progreso y mantiene informadas a todas las partes interesadas.

El problema no se puede cerrar hasta que el registro relacionado se cierre.

- **4.2.** El Investigador comprueba que la solución identificada y documentada se ha aplicado correctamente.
- **4.3.** El Investigador comprueba que la solución definitiva aplicada ha resuelto el problema, en este caso continuamos en el paso 4.4. En caso de no haberse resuelto volvemos al paso 2.4 para priorizar su resolución.



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

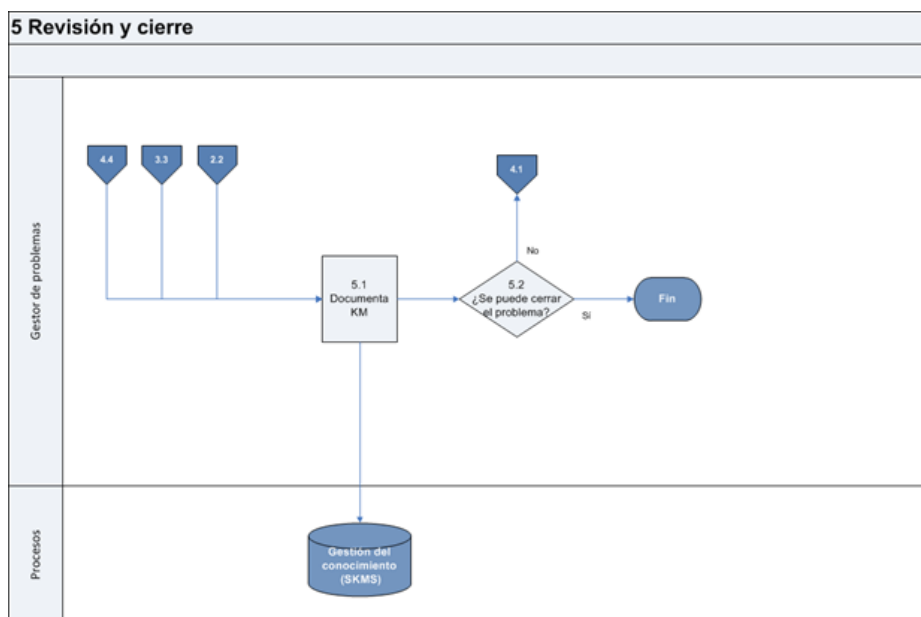
Proyecto: gvLOGOS-problema

En caso de no aplicar una solución definitiva, ya sea porque no existe o porque el coste de implementar el cambio es muy elevado, el registro del problema se podría cerrar solo con una solución temporal. En ambos casos continuamos en el paso 4.4.

- **4.4.** El Investigador comprueba que:
 - Todos los registros relacionados están cerrados.
 - Los campos solución, motivo y solución temporal del problema están documentados.
 - Se ha actualizado el registro de errores conocidos (KEDB) con la información del problema y su solución.

7.5. REVISIÓN Y CIERRE

En esta etapa, el Gestor de Problemas revisa el problema para garantizar que se ha documentado detalladamente y así poder cerrar el problema.



Tareas a ejecutar:

- **5.1.** El Gestor de Problemas revisa la resolución del problema, la valida y documenta en la Gestión del Conocimiento (SKMS), de tal manera que el conocimiento está almacenado y disponible para ser consultado por la Gestión de Incidencias y la Gestión de Problemas durante la clasificación de las incidencias y de los problemas.



Proceso gvLOGOS-problema

Versión: 1.0

Fecha: 11/04/2024

Proyecto: gvLOGOS-problema

Además, debe registrar en el problema la referencia a la SKMS, en el apartado “Documento KM Asociado” para que se quede relacionado.

- **5.2.** El Gestor de Problemas comprueba que el problema se ha gestionado correctamente y cierra el problema. En caso contrario volvemos al paso 4.1.

8. SALIDAS DEL PROCESO

Las salidas del proceso son:

- Problemas resueltos y acciones tomadas para solucionarlos
- Causa raíz y solución de la misma identificadas y documentadas
- Workarounds para las incidencias
- Registro de errores conocidos
- Peticiones de Cambio