

Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	EDICCIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-07	GESTIÓN DE PROBLEMAS	02.01	15/06/2011	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.		
Misión	El objetivo de la Gestión de Problemas es evitar incidentes repetitivos y minimizar el impacto sobre la organización de los errores en la infraestructura TI, previniendo de forma proactiva la repetición de incidencias asociadas a estos errores.			
Alcance	Empieza: Reactivos, basándose en la información de una o más incidencias y proactivos, que tratan de resolver los problemas antes de que estos generen alguna incidencia basándose en tendencias de los servicios. Incluye: Información detallada de las incidencias, los conocimientos de la configuración almacenados en CMDB y las soluciones temporales adoptadas. Termina: Documentación de errores conocidos, peticiones de cambios, cierre del registro del problema.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> - Tickets de problema desde el CSU. - Fallos y soluciones aplicadas. - Información técnica productos de los fabricantes. - Errores conocidos. - Revisión proactiva de los elementos del servicio. - CMDB. - BD de incidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Control de problemas. - Control de errores. - Revisión problemas importantes. - Prevención proactiva de problemas. - Supervisión y mejora del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas resueltos. - BD de problemas (soluciones permanentes y soluciones provisionales). - RFC. - Tickets de resolución de problemas. - Modificación CMDB. - Información gestión de costes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comisión de Garantía Interna de Calidad del CIC. 	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en el CIC. - Programa informático de gestión de petición de Servicios, de inventario y de discovery tools. - Base de datos del conocimiento. (KB). - Base de datos de elementos de configuración (CMDB). 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Gestión de Cambios y Problemas. - Relaciones responsables de servicios y Coordinador de Soporte, Operaciones y Equipamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de problemas, clasificación, impacto y urgencia. - Base de datos de los elementos de configuración. - Manual de procedimientos - Documento de Prestación de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación ciclo de vida del problema. - Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios. - KB (Base de datos del Conocimiento). 	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Nivel de Servicios - Gestión de Incidencias - Gestión de Cambios - Gestión de Versiones 	<ul style="list-style-type: none"> - CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp) 	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias, problemas, cambios... - Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidencias. - LLAMADAS 954977903 - VISITAS CIC - INCIDENTES Y PETICIÓN SERVICIOS 	allizgar@cic.upo.es	

PROBLEMAS, ERRORES, ERRORES CONOCIDOS

