



**ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS, MANTENIMIENTO Y EFICIENCIA
ENERGÉTICA**

Procedimiento 406-P05-04

Gestión de problemas (SGS)

**Consolidado el 13-11-2019
por PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS**

**Validado el 08-01-2020
Por HINOJOSA LIZANA, MARIA DE LOS ANGELES**

**Generado por: PAVON FERNANDEZ, JOSE LUIS
en fecha: 09/01/2020 11:34**

Servicios asociados:

- 1) 406-S01-05 - Servicio de control de instalaciones y eficiencia energética
- 2) 406-S02-03 - Servicio de mantenimiento de los sistemas eléctricos
- 3) 406-S03-02 - Servicio de mantenimiento de climatización
- 4) 406-S04-02 - Servicio de mantenimiento general
- 5) 406-S05-02 - Servicio de mantenimiento de ascensores
- 6) 406-S07-02 - Servicio de infraestructuras e instalaciones

Tareas vinculadas:

- 1) Operacional: 406-05-T01: Categorización de los problemas.

Introducción

El proceso de la Gestión de problemas intenta evitar incidentes repetitivos y minimizar el impacto sobre la Universidad de los errores en las infraestructuras e instalaciones, previniendo de forma proactiva la repetición de las incidencias asociadas a los errores detectados, en los servicios gestionados por el área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.

Objeto y Alcance

El objetivo de la Gestión de Problemas es evitar incidentes repetitivos y minimizar el impacto sobre la universidad de los errores en las infraestructuras, previniendo de forma proactiva la repetición de incidencias asociadas a estos errores.

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 CMBD y las soluciones temporales adoptadas.

Termina: Documentación de errores conocidos, peticiones de cambios, cierre del registro del problema.

Definiciones

- SGS: Sistema de Gestión del servicio.

- SGIEE: Sistema de Gestión de la energía.
- IMEE: Área de Infraestructuras, Mantenimiento y Eficiencia Energética.
- Proveedor del servicio: Organización/área que gestiona y proporciona uno o varios servicios a la comunidad universitaria.
- Acuerdo de nivel de servicio (SLA): Acuerdo documentado entre el proveedor de servicios de infraestructuras (IMEE) y los usuarios/clientes (comunidad universitaria)
- CSU-mantenimiento: Centro de Servicios de mantenimiento a Usuarios (en nuestro caso externalizado y centralizado en la dependencias del área de IMEE). Punto centralizado de recogida de todas las solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos desde el área de IMEE.
- Solicitud/Petición de servicio: Solicitud de información, consulta, de acceso a un servicio o un cambio previamente aprobado.
- Incidencia: Interrupción inesperada de un servicio, reducción en la calidad de un servicio o fallo de un elemento de la configuración que aún no ha tenido impacto en el servicio.
- Problema: Causa raíz de una o más incidencias.
- Cambio: Acción específica y planificada que alterará o tendrá un efecto sobre los servicios o las infraestructuras de las instalaciones de la UPO. En general, cualquier adición, eliminación, modificación o movimiento de uno o más elementos de la configuración (CI).
- CI: Elemento de la configuración. Cualquier elemento relacionado de las instalaciones e infraestructuras de la UPO. Los CI deben tener documentado las relaciones con los demás CI

Normativa y documentación referenciada

- ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios.
- ISO 50001: Sistema de Gestión de la Energía.
- LCSP: Ley de Contratos del Sector Público.

Información para otras Autoridades de gestión

No aplica

Requisitos

No aplica

Obligaciones

No aplica

Desarrollo del procedimiento

1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de los posibles problemas provenientes de los distintos procesos involucrados (CSU-mantenimiento, gestión de incidencias, eventos).

Los eventos llegarán a través del sistema de control de instalaciones (PowerStudio Scada), por el proceso que gestiona la disponibilidad de los servicios.

2) Una vez detectado un posible problema se analiza, se registra en la Base de datos de problemas, y se procede a categorización.

Puede llevar la necesidad de un RFC de cambios.

3) En esta fase del proceso se analiza la priorización de las actuaciones a realizar para resolver el problema.

4) En el caso de que sea un problema de emergencia se procederá a su resolución definitiva lo antes posible, implicando los cambios solicitados en el RFC.

5) Se procede a la investigación y diagnóstico del problema (Se consultará la Base de datos del conocimiento por si ha ocurrido anteriormente y es un error conocido y las actuaciones que se llevaron a cabo para su resolución).

6) Del diagnóstico se procederá a una solución temporal (Error conocido) o definitiva.

7) Se procederá a actualizar la Base de datos de errores conocidos si procede.

8) En esta fase del proceso se identificará si es necesario una solicitud de cambio para la gestión del cambio.

9) Se procederá a la resolución definitiva del problema detectado, por los técnicos del CSU-mantenimiento o por el personal de IMEE.

10) Se procederá a la monitorización y validación de las actuaciones realizadas para la resolución del problema. Puede que se haya detectado cambios y nuevas entregas y despliegues.

11) Verificación del estado correcto de las actuaciones, y en el caso de que se produzcan nuevas alarmas/eventos se procederá de nuevo a la fase de diagnóstico e investigación del problema.

Documentación y modelos

Los documentos se rellenan conforme al formulario de problemas detectados.
Una vez relleno se introducirá en el SGS del área.

Flujograma (se adjunta en anexo al documento)

7101201911131732.pdf

Formularios relacionados

1) Gestión de Incidencias (TIKA) (<https://www.upo.es/tika/web/index.php>)

Indicadores asociados

1) IND_IMEE-04_01: Porcentaje de solicitudes, incidencias, problemas que entran en el

sistema de gestión del IMEE y tramitadas en menos de 5 días hábiles.

ANEXO: DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

- Flujograma

406-P05: PROBLEMAS, ERRORES, ERRORES CONOCIDOS

Dirección IMEE	Jefes de Gestión y Técnicos de IMEE	CGIC/Responsable	Procesos Relacionados	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
Problemas por Tika	1) Monitorización y detección problemas		<ul style="list-style-type: none"> CSU-MANTENIMIENTO (IMEE-61) Gestión de Incidencias y peticiones de servicios (IMEE-04) Gestión de disponibilidad (IMEE-09) 		<p>1) Este proceso comienza con la monitorización permanente de los posibles problemas provenientes de los distintos procesos involucrados (CSU-mantenimiento, gestión de incidencias, eventos).</p> <p>Los eventos llegarán a través del sistema de control de instalaciones (PowerStudio Scada), por el proceso que gestiona la disponibilidad de los servicios.</p>	- BD TIKA
	2) Registro y Categorización del problema	RFC	Gestión de Cambios (IMEE-06)	BD problemas	<p>2) Una vez detectado un posible problema se analiza, se registra en la Base de datos de problemas, y se procede a categorización.</p> <p>Puede llevar la necesidad de un RFC de cambios.</p>	- BD PROBLEMAS - RFC
	3) PRIORIZACIÓN				<p>3) En esta fase del proceso se analizar la priorización de las actuaciones a realizar para resolver el problema.</p> <p>4) En el caso de que sea un problema de emergencia se procederá a su resolución definitiva lo antes posible, implicando los cambios solicitados en el RFC.</p>	
	4) Emergencia					
	5) Investigación y diagnóstico			KB	<p>5) Se procede a la investigación y diagnóstico del problema (Se consultará la Base de datos del conocimiento por si ha ocurrido anteriormente y es un error conocido y las actuaciones que se llevaron a cabo para su resolución).</p> <p>6) Del diagnostico se procederá a una solución temporal (Error conocido) o definitiva.</p>	- registro en KB
	6) Solución temporal					
	7) Registro error conocido			BD errores conocidos	<p>7) Se procederá a actualizar la Base de datos de errores conocidos si procede.</p>	- BD Errores conocidos
	8) Cambio necesario			RFC	<p>8) En esta fase del proceso se identificará si es necesario una solicitud de cambio para la gestión del cambio.</p>	- RFC
	9) RESOLUCIÓN DEFINITIVA		Gestión del Cambio (IMEE-06)		<p>9) Se procederá a la resolución definitiva del problema detectado, por los técnicos del CSU-mantenimiento o por el personal de IMEE.</p>	
	10) MONITORIZACIÓN Y VALIDACIÓN		Gestión de Entregas y Despliegues (IMEE-08)	KB	<p>10) Se procederá a la monitorización y validación de las actuaciones realizadas para la resolución del problema. Puede que se haya detectado cambios y nueva entregas y despliegues.</p>	- KB
	11) CORRECTO				<p>11) Verificación del estado correcto de las actuaciones, y en el caso de que se produzcan nuevas alarmas/ eventos se procederá de nuevo a la fase de diagnostico e investigación del problema.</p>	