

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-05	GESTIÓN DE PROBLEMAS	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	El objetivo de la <b>Gestión de Problemas</b> 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.			
Alcance	<b>Empieza:</b> 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. <b>Incluye:</b> Información detallada de las incidencias, los conocimientos de la configuración almacenados en CMDB y las soluciones temporales adoptadas. <b>Termina:</b> 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"> <li>- Tickets de problema desde el CSU-mantenimiento.</li> <li>- Fallos y soluciones aplicadas.</li> <li>- Información técnica productos de los fabricantes.</li> <li>- Errores conocidos.</li> <li>- Revisión proactiva de los elementos del servicio.</li> <li>- CMDB.</li> <li>- BD de incidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de problemas.</li> <li>- Control de errores.</li> <li>- Revisión problemas importantes.</li> <li>- Prevención proactiva de problemas.</li> <li>- Supervisión y mejora del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas resueltos.</li> <li>- BD de problemas (soluciones permanentes y soluciones provisionales).</li> <li>- RFC.</li> <li>- Tickets de resolución de problemas.</li> <li>- Modificación CMDB.</li> <li>- Información gestión de costes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.</li> </ul>	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en IMEE</li> <li>- Programa informático de gestión de petición de Servicios.</li> <li>- Base de datos del conocimiento. (KB).</li> <li>- Base de datos de elementos de configuración (CMDB).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director de IMEE.</li> <li>- Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de Responsables servicios IMEE</li> <li>- Jefe de gestión de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de problemas, clasificación, impacto y urgencia.</li> <li>- Base de datos de los elementos de configuración.</li> <li>- Manual de procedimientos</li> <li>- Documento de Prestación de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grabación ciclo de vida del problema.</li> <li>- KB (Base de datos del Conocimiento).</li> </ul>	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias y problemas.</li> <li>- Planificación y organización de las tareas de la Gestión de Incidencias.</li> <li>- INCIDENTES Y PETICIÓN SERVICIOS</li> </ul>	adiamon@admon.upo.es	

**PROBLEMAS, ERRORES, ERRORES CONOCIDOS**

