

 Supersalud 	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Manual para prestación del servicio de atención de problemas

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (30 – 01 – 2023)

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Contenido

Objetivo	2
Alcance	3
Políticas de operación	4
Generalidades	4
Roles que participan en la atención y resolución de requerimientos.....	5
Actividades de la Gestión de problemas.....	6
Registro del problema	6
Actividades que ejecutar en el Registro del Problema	6
Investigación de problemas.....	7
Actividades que ejecutar en la Investigación de problemas	7
Implementación de la solución	8
Actividades para ejecutar en la Implementación de la solución.....	8
Definiciones.....	10

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Objetivo

Minimizar el impacto adverso que los incidentes y problemas tienen sobre el negocio y que son causados por afectación sobre la infraestructura TI. Así mismo, prevenir la recurrencia de incidentes asociados a problemas, documentándolos como errores conocidos para su rápida solución por parte de Nivel 1 y asegurar que los incidentes escalados a la gestión de problemas sean los necesarios.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Alcance

El presente documento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión, a la operación de la entidad y al apoyo de la Subdirección de Tecnología de la Información en la gestión proactiva de problemas, analiza los registros de incidentes y utiliza datos de otros procesos y/o actividades claves de éxito para identificar tendencias o problemas significativos. Inicia desde la identificación y registro del problema en la Herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio y termina con su solución definitiva y posible alimentación de esta en la Base de Datos de Errores Conocidos.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Políticas de operación

Este documento apoya a la Subdirección de Tecnologías de la Información en la gestión proactiva de problemas, lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTCGP – 1000 (Norma Técnica Colombiana que se desarrolló para aplicar sistemas de gestión de calidad en el sector público), en especial en el numeral 6.3 Infraestructura, para los literales b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

Generalidades

Los encargados de gestionar la atención de Problemas deberán cumplir con las siguientes actividades:

- Identificar, registrar y clasificar los problemas.
- Dar soporte a la Gestión de Incidentes proporcionando información y soluciones temporales o parches.
- Analizar y determinar las causas de los problemas y proponer soluciones.
- Elevar la Gestión de Cambios para llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura Tecnologías de la Información.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Realizar un seguimiento post-implementación de todos los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.
- Realizar informes que documenten no sólo los orígenes y soluciones a un problema, sino que también sirvan de soporte a la estructura de Tecnologías de la Información en su conjunto.
- Analizar tendencias para prevenir incidentes potenciales.
- Establecer una estrecha colaboración con la Gestión de Incidentes y la de Problemas, en aras de que la Gestión de Incidentes disponga de toda la información necesaria para la rápida solución de los incidentes y la Gestión de Problemas tenga la información necesaria para determinar, clasificar y resolver los problemas.
- Mantener actualizadas las bases de datos asociadas.

Roles que participan en la atención y resolución de requerimientos

Para la atención y resolución de requerimientos deben existir los siguientes roles:

- ✓ **Gestor de Problemas:** Cuya función será la de asegurar que se cumpla el proceso, políticas y procedimientos de la gestión de problemas para satisfacer los servicios de Tecnologías de la Información.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- ✓ Analista de problemas: Cuya función será la de apoyar al gestor de problemas en la clasificación y búsqueda de la causa raíz de los problemas, en coordinación con otros especialistas, hasta el cierre del problema.

Actividades de la Gestión de problemas

Registro del problema

Actividades que ejecutar en el Registro del Problema

El analista y/o profesional gestor de problemas deberá:

- Identificar los problemas, los cuales pueden ser notificados cuando:
 - Se presentan uno o varios incidentes en los que se desconoce su causa raíz
 - Se presenta un incidente mayor en el proceso de gestión de incidentes
 - Cuando se identifique un problema potencial, aunque aún no haya ocurrido.
- Registrar el problema creando un registro y asociando la información relevante del incidente al problema con el fin de generar un nuevo caso para su posterior categorización.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Consultar la base de datos de conocimientos, con el fin de asociar el problema registrado a algún incidente documentado en la base de datos de conocimientos en el que se indique el tratamiento que debe recibir el problema.
- Categorizar y priorizar problema determinando según las características de este, el impacto y la urgencia para establecer el plan de solución en conjunto entre el gestor de problemas y el líder del área a la cual afecta directamente el problema.

Investigación de problemas

Actividades que ejecutar en la Investigación de problemas

Los recursos son asignados a la investigación y diagnóstico, quienes, dependiendo de la prioridad asignada en el registro de problemas, deberán atender con mayor o menor urgencia cada problema asignado en concordancia con los acuerdos de niveles de servicio.

El analista y/o profesional gestor de problemas debe:

- Asignar el problema registrado al profesional o grupo especializado basado en la categorización y prioridad del problema, perfil de los especialistas y disponibilidad. Además, se debe cambiar el registro del problema a estado Asignado.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Asociar problema a error conocido y notifica al gestor de cambios la existencia de un error conocido que se encuentra documentado en la base de datos de conocimientos y que indica el tratamiento que debe recibir el problema reportado para su solución, el cual requiere una aprobación por parte del comité de cambios de emergencia
- Realizar la revisión del registro del problema y de esta manera determinar cómo abordar la investigación para determinar la causa raíz que está generando el problema.
- Si la solución al problema no se encuentre en la base de datos de conocimiento, debe solicitar la creación de un nuevo error conocido en la base de datos de conocimiento. De esta forma la documentación del cambio realizado pueda ser solicitada en el momento que se requiera.

Implementación de la solución

Actividades para ejecutar en la Implementación de la solución

El analista y/o profesional gestor de problemas debe

- Validar que se han agotado todas las instancias en las cuales se pudo resolver el problema como: Consulta en base de datos de conocimiento, especialistas nivel 2, el cliente, el proveedor o fabricante y la respuesta de solución fue negativa.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Cerrar Problema cuando el cambio entregado por gestión de cambios es exitoso o cuando el abandono de este es estudiado y aprobado
- Hacer el registro de la solución permanente en la base de datos de conocimiento. Con el cierre del ticket del caso se notifica a las partes interesadas.
- Realizar Monitoreo periódico de incidentes mediante una búsqueda periódica de incidentes abiertos con el fin de identificar los que por su tiempo de atención, categoría de incidente o solución no encontrada, deban ser escalados a gestión de problemas.
- Adicionalmente debe monitorear los problemas activos, de esta manera informar a gestión del desempeño y realizar análisis de tendencias con el fin identificar acciones de mejora

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Definiciones

- ✓ **Análisis de la infraestructura TI:** La Gestión de Problemas debe analizar los diferentes procesos y determinar en qué aspectos se debe reforzar los sistemas y estructuras TI para evitar futuros problemas.
- ✓ **Base de datos de errores conocidos:** Base de datos que contiene todos los Registros de Errores Conocidos. Esta base de datos es creada por la Gestión del Problema y utilizada por Gestión del Incidente y Gestión del Problema. La Base de Datos de Errores Conocidos es parte del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.
- ✓ **Base de datos de Incidentes:** En principio cualquier incidente del que no se conocen sus causas y que se ha cerrado mediante algún tipo de solución temporal es potencialmente un problema; sin embargo, se habrá de analizar si este incidente es aislado o su impacto en la estructura TI antes de elevarlo a la categoría de problema.
- ✓ **Control de Problemas:** Se encarga de registrar y clasificar los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos.
- ✓ **Control de Errores:** Registra los errores conocidos y propone soluciones a los mismos mediante peticiones de cambios que son enviadas a la Gestión de Cambios. Así mismo, efectúa la Revisión Post Implementación de estos, en estrecha colaboración con la Gestión de Cambios.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- ✓ **Deterioro de los Niveles de Servicio:** Es el descenso del rendimiento, puede ser una indicación de la existencia de problemas subyacentes que no se hayan manifestado de forma explícita como incidentes.
- ✓ **Error conocido:** Un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas.
- ✓ **Gestor de Problemas:** El Rol responsable y encargado de gestionar y dar solución a los problemas que se presenten en las tecnologías de la información. Este Rol es a menudo combinado con el de Gestor de cambios. Así mismo es rol puede ser perfilado por un analista, técnico o profesional de la oficina de Tecnologías de la información
- ✓ **Informes de Rendimiento de la Gestión de Problemas:** Informe donde se detalla el número de errores resueltos, la eficacia de las soluciones propuestas, los tiempos de respuesta y el impacto en la Gestión de Incidentes.
- ✓ **Informes de Gestión Proactiva:** Se especifican las acciones ejercidas para la prevención de nuevos problemas y los resultados de los análisis realizados sobre la adecuación de las estructuras TI a las necesidades de la empresa.
- ✓ **Informes de Calidad de Productos y Servicios:** Se evalúa el impacto en la calidad del servicio de los productos y servicios contratados y que eventualmente puedan permitir adoptar decisiones informadas sobre cambios de proveedores, etc.

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN12
	MANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE PROBLEMAS	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- ✓ **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio que causa o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

- ✓ **Mesa de Servicio:** Constituye el único punto de contacto con los usuarios finales para registrar, comunicar, atender y analizar todas las llamadas, incidentes reportados, requerimientos de servicio y solicitudes de información. Es a través de la gestión proactiva de la Mesa de Servicios que la Dirección de Información de Tecnología se informa de las necesidades que tienen los funcionarios en cuanto a los recursos informáticos a nivel nacional

- ✓ **Problema:** Causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.

- ✓ **Solución Definitiva:** Permite solucionar en forma permanente un Incidente o Problema y puede ser registrado en la Base de Datos de Conocimiento.

- ✓ **Solución Temporal:** Permite reducir o eliminar el impacto de un Incidente o Problema y es registrado en la Base de Datos de Errores Conocidos.

- ✓ **STI:** Subdirección de Tecnología de la Información

- ✓ **T.I:** Tecnologías de la Información