



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Procés de Gestió de problemes (gvLOGOS-problema)

Versió 1.1

15 de julio de 2024

Direcció General de Tecnologia de la Informació i les Comunicacions - DGTIC



Procés gvLOGOS-problema

Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

Control del document

Títol	Procés de Gestió de problemes (gvLOGOS-problema)
Nom arxiu	gvLOGOS-problema_Proces
Tipus	<input type="checkbox"/> Document de treball <input checked="" type="checkbox"/> Document de Referència
Classificació	<input checked="" type="checkbox"/> Públic <input type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Restringit <input type="checkbox"/> Confidencial
Estat	<input type="checkbox"/> Borrador <input checked="" type="checkbox"/> Aprovat <input type="checkbox"/> Obsolet

Control de canvis

Versió	Responsable	Organisme	Descripció del canvi	Data
1.0	SCPQ ¹	DGTIC	Versió publicada	26/03/2024
1.0	SCPQ	DGTIC	Sustitució del rol investigador del problema per tècnic de resolució	11/07/2024

¹ SCPQ: Servei de Coordinació de Projectes TIC i Qualitat



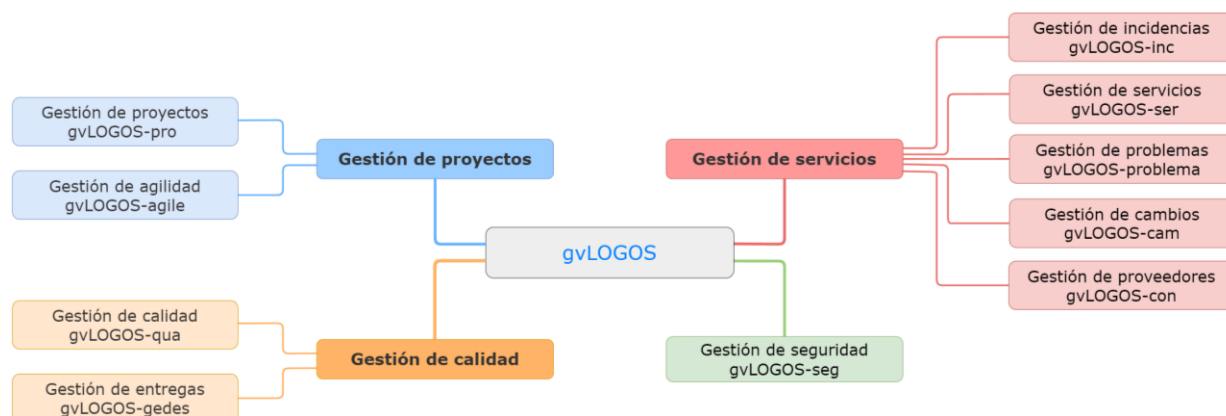
Índex de contingut

1.	Marc de Referència	4
2.	Introducció.....	5
3.	Objectiu del procés.....	5
4.	Terminologia.....	6
5.	Rols i responsabilitats	6
5.1.	Propietari del procés	6
5.2.	Iniciador.....	6
5.3.	Gestor de problemes.....	6
5.4.	Tècnic de resolució.....	7
6.	Entrades del procés	7
7.	Procés de gestió de problemes	7
7.1.	Identificació i registre.....	9
7.2.	Categorització i Priorització.....	9
7.3.	Recerca i Diagnòstic	11
7.4.	Resolució	13
7.5.	Revisió i Tancament.....	14
8.	Sortides del procés	15



1. MARC DE REFERÈNCIA

La Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, a través de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i Comunicacions (DGTIC) conscient dels reptes que suposa la gestió de les TIC en els serveis i projectes que es duen a terme des d'aquesta direcció, va impulsar el desenvolupament d'una metodologia única de gestió que incorporara de forma transversal, aspectes tan importants com la seguretat, qualitat i planificació en cadascuna de les etapes d'aquests serveis i projectes de manera que garanteixi la centralització de competències TIC en el seu àmbit.



Mapa de Processos gvLOGOS

Aquesta metodologia va ser desenvolupada, prenent com a referència estàndards internacionals, i els casos d'èxit en la gestió de les TIC documentats en els diferents àmbits de competències involucrats en la centralització de la gestió de tota la Direcció.

Actualment es divideix en deu subsistemes, no obstant això, els processos dels subsistemes transversals, com qualitat i seguretat són abordats dins dels processos de la cadena de valor de gvLOGOS (gestió de projectes, gestió de serveis i gestió de lliuraments) i no estan documentats com a documents individuals però les seves activitats si estan recollides en tots els processos documentats.



2. INTRODUCCIÓ

Aquest document identifica les activitats que donen consistència al Procés de **Gestió de problemes** definit per la metodologia gvLOGOS i que es denomina **gvLOGOS-problema**.

El procés de Gestió de Problemes adopta les "millors pràctiques" de provisió de servei per a tota l'organització, i el mecanisme mitjançant el qual seran contínuament revisats de cara a evolucionar-los i aconseguir la seva millora contínua.

Això s'aconsegueix mitjançant la formació d'un comitè que integre els principals agents involucrats en el procés de Gestió de Problemes amb la finalitat de:

- Dissenyar, millorar, implementar i gestionar l'operació de processos comuns, estàndards, plantilles i informes.
- Identificar i executar iniciatives de millora contínua
- Respondre i resoldre possibles excepcions del procés
- Assegurar l'eficiència i eficàcia del procés, i per tant millorarà la qualitat del servei i la satisfacció del client

3. OBJECTIU DEL PROCÉS

La Gestió de Problemes busca minimitzar l'impacte advers d'incidències i problemes en l'organització que són causats per errors subjacents en la infraestructura de TI, i prevenir-los de forma proactiva. Per aconseguir això, la gestió de problemes busca arribar a la causa arran de les incidències, documentar i comunicar els errors coneguts i iniciar accions per millorar o corregir la situació.

Els objectius del procés de gestió de problemes són:

- Evitar que s'esdevinguessin problemes i les incidències resultants
- Eliminar incidències recurrents
- Minimitzar l'impacte d'incidències que no es poden prevenir



4. TERMINOLOGIA

Un **problema** és la causa subjacent d'una o més incidències:

- Té una causa arrel desconeguda d' un o més incidents existents o potencials.
- Requereix d'una investigació detallada per trobar la solució.

Un **error conegut** és un problema la causa del qual es coneix.

Una **solució provisional** o **workaround** és una acció presa per resoldre un incident que es pot identificar abans que s'hagi trobat una solució definitiva al problema.

Una **solució definitiva** és una acció identificada a partir d'una investigació exhaustiva d'un problema i utilitzada per resoldre'l.

5. ROLS I RESPONSABILITATS

Quant a rols i figures involucrades en el procés de Gestió de Problemes, es troben els següents:

5.1. PROPIETARI DEL PROCÉS

És el responsable de definir els documents de política, procés i procediments i d'assegurar el compliment del procés.

5.2. INICIADOR

Persona que detecta i registra el problema.

Les seues responsabilitats són:

- Detectar el problema.
- Generar el registre del problema.
- Enllaçar les incidències associades al problema.

5.3. GESTOR DE PROBLEMES

És la persona responsable de gestionar i coordinar el problema. Hi pot estar treballant activament, o coordinant els esforços d'altres grups o persones.

És responsable de gestionar el problema a través del procediment de Gestió de Problemes.

Les seues responsabilitats són:



Procés gvLOGOS-problema

Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

- Categoritzar i prioritzar els problemes.
- Monitoritzar el progrés de la resolució de problemes.
- Assigna un tècnic de resolució per al problema.
- Mantenir informat l'iniciador.
- Revisions del problema i les accions correctives.

5.4. TÈCNIC DE RESOLUCIÓ

És la persona responsable d'investigar la causa arrel que ha produït el problema, a instància del gestor del problema.

Les seves responsabilitats són:

- Identificar la causa arrel.
- Investigar problemes fins a la resolució o identificació de l'error.
- Desenvolupar i documentar solucions i workarounds.
- Notificar als gestors d'incidències les solucions i workarounds.
- Sol·licitar peticions de canvi per eliminar problemes.

6. ENTRADES DEL PROCÉS

Les entrades al procés inclouen:

- Problema registrat en l'eina de gestió del servei
- Registres d'incidències que han desencadenat un problema

7. PROCÉS DE GESTIÓ DE PROBLEMES

El procés de Gestió de problemes de gvLOGOS consta de les fases següents:

- Identificació i registre.
- Categorització i priorització.



Procés gvLOGOS-problema

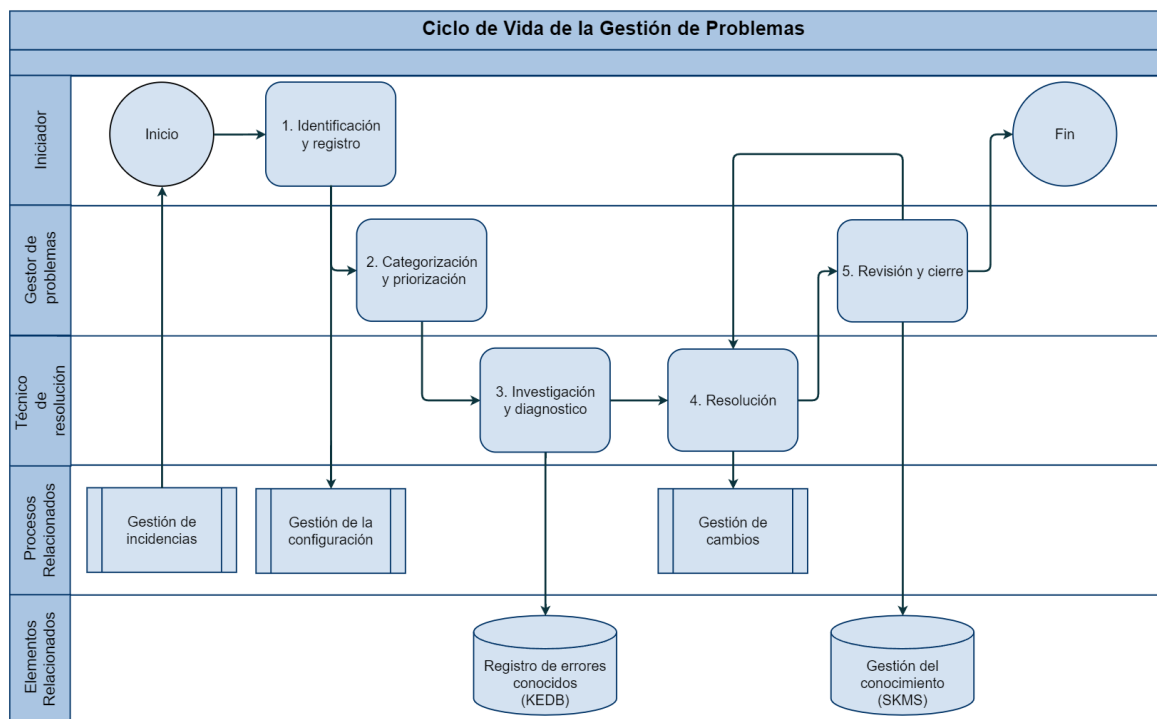
Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

- Recerca i diagnòstic.
- Resolució
- Revisió i tancament

En el següent diagrama es mostra el cicle de vida de la Gestió de Problemes i cadascuna de les seues fases:



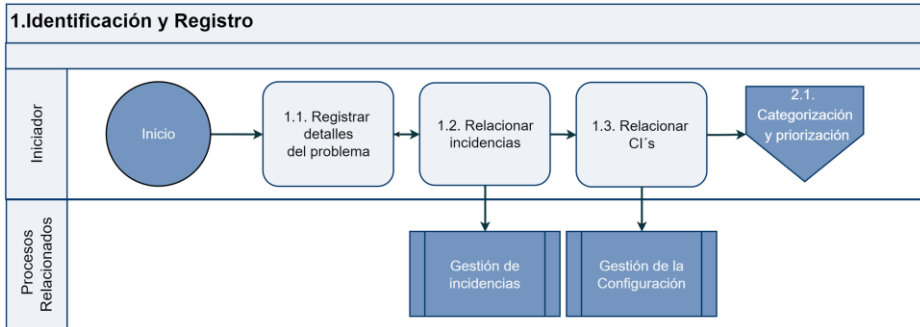
Cicle de Vida de la Gestió de Problemes

Cada fase del procés de Gestió de problemes es detalla dins del procediment, on és representada gràficament mitjançant diagrames de flux, seguit d'una descripció de les accions a realitzar.



7.1. IDENTIFICACIÓ I REGISTRE

En aquesta etapa es registra el problema.

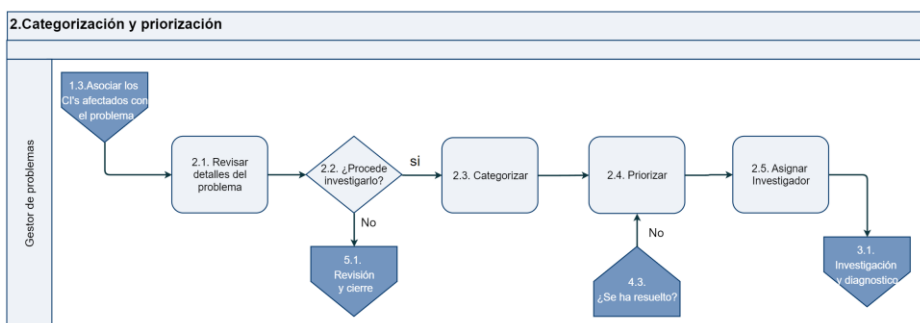


Tasques a executar:

- **1.1** L'Iniciador registra el problema incloent una descripció del problema, dates en què s'ha registrat, impacte i urgència. També és important afegir el detall del diagnòstic o de les accions preses per intentar recuperar el servei.
- **1.2** Relacionar el problema amb les incidències que l'han causat.
- **1.3** Associar els CI' s afectats amb el problema.

7.2. CATEGORITZACIÓ I PRIORITZACIÓ

En aquesta etapa, un Gestor de Problemes del servei al qual va dirigit el problema, revisa la informació del registre, determina si s'ha d' investigar i assigna un tècnic de resolució.



Tasques a executar:

- **2.1** El Gestor de Problemes revisa la informació registrada sobre el problema i les incidències relacionades. També revisa el llistat de problemes en curs per evitar duplicitats.
- **2.2** El Gestor de Problemes determina si escau:



Procés gvLOGOS-problema

Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

- Continuar amb la investigació (en aquest cas continuem en el pas 2.3)
- Rebutjar-la (en aquest cas indica el motiu del rebuig i continuem en el pas 5.1)
- **2.3** En aquest pas el Gestor de Problemes realitza una classificació del problema revisant-ne la categorització.
- **2.4** El Gestor de Problemes prioritza el problema segons l' impacte i urgència amb el qual s'ha registrat el mateix. Per a això utilitzarà la matriu de prioritats.

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

Matriu de prioritats

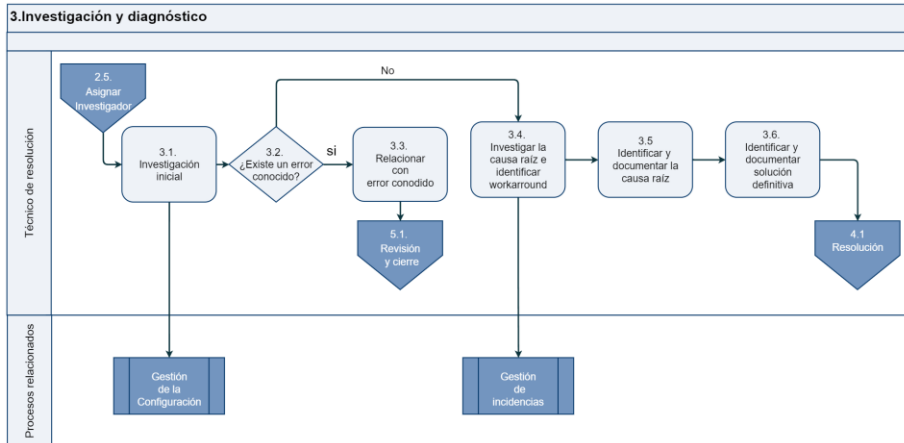
- **2.5** El Gestor de Problemes assigna un tècnic de resolució per esbrinar la causa arran del problema i proporcionar una solució (continuem al pas 3.1).



7.3. RECERCA I DIAGNÒSTIC

En aquesta etapa, el tècnic de resolució assignat al problema busca tota la informació relacionada.

L'objectiu és trobar la causa arrel i així poder donar una solució temporal o definitiva.



Tasques a executar:

- **3.1** El tècnic de resolució realitza una revisió dels símptomes del problema (per exemple: repàs de la cronologia dels esdeveniments, impacte en els usuaris, CIS afectats...) per determinar una acció correctiva immediata via la provisió d'una solució temporal (workaround).

Un workaround és qualsevol instrucció que proporcioni a la Gestió d'Incidències els mitjans per mirar de solucionar la incidència.

En aquest pas indiquem una data prevista de solució temporal per informar els Gestors d' Incidències.

- **3.2.** El tècnic de resolució consulta el registre d'errors coneguts per comprovar si existeix un workaround o solució definitiva.

Si hi ha anem al pas 3.3, en cas contrari continuem en el pas 3.4.

- **3.3.** El tècnic de resolució actualitza el problema relacionant-lo amb el registre d'errors coneguts utilitzant el camp "Document KM associat", a més de completar els camps de causa arrel i solució oferts pel registre d'errors coneguts. També informarem el gestor d'incidències amb la informació del registre d'errors coneguts. Finalment, avancem al pas 5.1 de revisió i tancament perquè el Gestor de Problemes ho finalitze.



Procés gvLOGOS-problema

Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

- **3.4.** Amb tota la informació recopilada, el tècnic de resolució durà a terme l'anàlisi de la causa arrel per identificar factors que si es corregeixen prevenen que s'esdevingui de nou la incidència. La causa arrel pot ser:
 - El factor que va causar el problema o defecte i hauria de ser eliminat definitivament.
 - El factor que va posar en marxa la causa i l'efecte en cadena que va crear el problema.
 - La raó que va contribuir a la creació del problema o defecte.

En aquest pas identifiquem un workaround, el documentem utilitzant el camp "solució temporal suggerida" i informem els Gestors d'Incidències de la solució temporal per resoldre la incidència de l'usuari.

Continuem amb la investigació de la causa arrel i proporcionem una data prevista de solució definitiva.

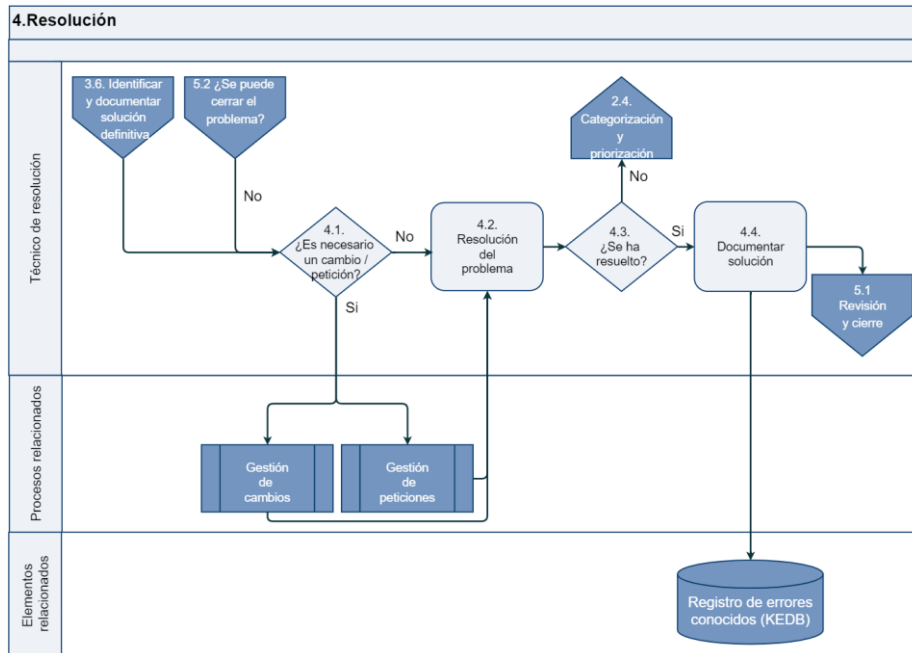
- **3.5.** El tècnic de resolució identifica i documenta la causa arrel utilitzant el camp "causa arrel del problema".
- **3.6.** Amb la causa arrel documentada, el tècnic de resolució identifica i documenta la solució definitiva.

En cas que no fos possible obtindre una solució definitiva, ho indicaria i continuem en el pas 4.1. És important avaluar la relació cost/benefici de les solucions proposades, ja que la resolució podria resultar massa cara en relació amb el benefici que proporciona a l'organització.



7.4. RESOLUCIÓ

L'objectiu d'aquesta etapa és aconseguir aplicar una solució permanent per al problema identificat. La solució pot requerir una petició de canvi o pot ser resolta sense necessitat d'actualitzar l'entorn.



Tasques a executar:

- **4.1.** El tècnic de resolució revisa si la solució requereix d'un canvi (ja siga per un canvi en un element de configuració, la revisió d'un procés, etc.) o una petició de servei. En cas de ser així, es crea un registre de canvi o petició per desenvolupar la solució definitiva proposada. El problema es queda relacionat amb el canvi o la petició.

Mentre la Gestió de Canvis / Peticions implementa la resolució, la Gestió de Problemes està pendent del progrés i manté informades totes les parts interessades.

El problema no es pot tancar fins que el registre relacionat es tanque.

- **4.2.** El tècnic de resolució comprova que la solució identificada i documentada s'ha aplicat correctament.
- **4.3.** El tècnic de resolució comprova que la solució definitiva aplicada ha resolt el problema, en aquest cas continuem en el pas 4.4. En cas de no haver-se resolt tornem al pas 2.4 per prioritzar la seua resolució.

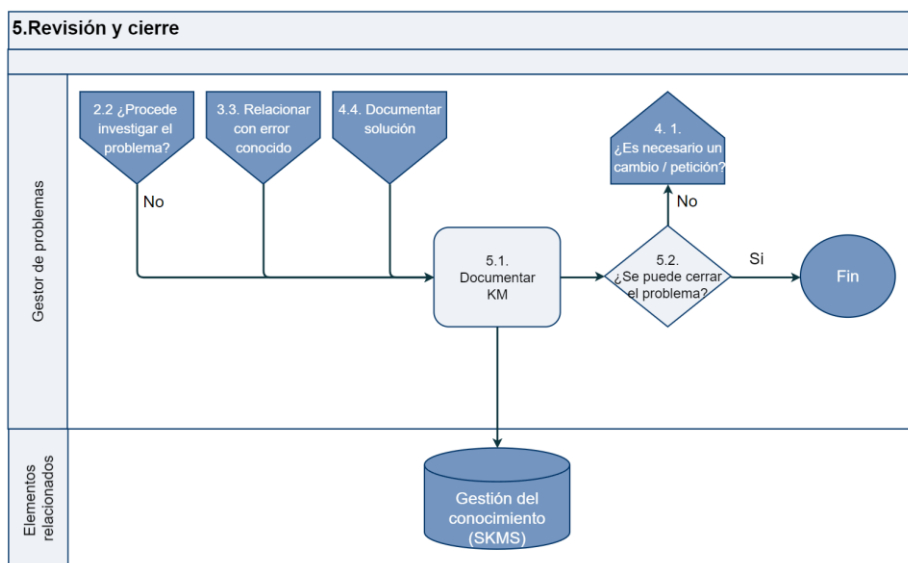


En cas de no aplicar una solució definitiva, ja siga perquè no existeix o perquè el cost d'implementar el canvi és molt elevat, el registre del problema es podria tancar només amb una solució temporal. En tots dos casos continuem en el pas 4.4.

- **4.4.** El tècnic de resolució comprova que:
 - Tots els registres relacionats estan tancats.
 - Els camps solució, motiu i solució temporal del problema estan documentats.
 - S'ha actualitzat el registre d'errors coneguts (KEDB) amb la informació del problema i la seua solució.

7.5. REVISIÓ I TANCAMENT

En aquesta etapa, el Gestor de Problemes revisa el problema per garantir que s'ha documentat detalladament i així poder tancar el problema.



Tasques a executar:

- **5.1.** El Gestor de Problemes revisa la resolució del problema, la valida i documenta en la Gestió del Coneixement (SKMS), de tal manera que el coneixement està emmagatzemat i disponible per ser consultat per la Gestió d'Incidències i la Gestió de Problemes durant la classificació de les incidències i dels problemes.

A més, ha de registrar en el problema la referència a la SKMS, en l'apartat "Document KM Associat" perquè es quede relacionat.



Procés gvLOGOS-problema

Versió: 1.1

Data: 15/07/2024

Projecte: gvLOGOS-problema

- **5.2.** El Gestor de Problemes comprova que el problema s'ha gestionat correctament i tanca el problema. En cas contrari tornem al pas 4.1.

8. SORTIDES DEL PROCÉS

Les sortides del procés són:

- Problemes resolts i accions preses per solucionar-los
- Causa arrel i solució de la mateixa identificades i documentades
- Workarounds per a les incidències
- Registre d'errors coneguts
- Peticions de Canvi