

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

### 1. OBJETIVO

El proceso de Gestión de Problemas tiene como objetivo prevenir y gestionar la ocurrencia de problemas e incidentes, investigando, diagnosticando, evitando y manejando la recurrencia de incidentes, solucionándolos puntualmente.

### 2. ALCANCE

Este proceso cubre las actividades requeridas para diagnosticar la causa raíz de los incidentes y determinar la resolución de los problemas. También es responsable por asegurar que las soluciones se implementen a través de apropiados procedimientos de control, como el proceso de Gestión de cambios.

### 3. BASE LEGAL

Decreto número 1985 de septiembre del 2013 por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.

### 4. DEFINICIONES

Para la Gestión de Problemas se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

**ANS:** Acuerdos de Niveles de servicio

**CI:** Sigla en ingles correspondiente a Configuration Item que se refiere a todo Elemento, Item o Componente de Configuración que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un Servicio de TI. Típicamente, los CIs pueden ser Servicios de TI, hardware, software, edificios, personal, y en algunos casos puede llegar ser incluso documentación formal como por ejemplo documentación sobre Procesos y ANS.

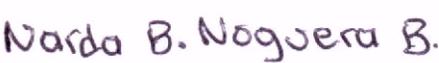
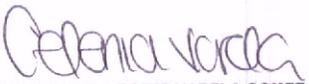
**Impacto:** Determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.

**Incidente:** Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI. También lo es el Fallo de un Elemento de Configuración que no ha impactado todavía en el Servicio.

**PIR:** Revisión Post-Implementación del cambio.

**Problema:** Causa de uno o más Incidentes. En el momento en el que se crea el Registro del Problema, no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el Proceso de Gestión de Problemas.

**RFC:** Petición de cambio.

REVISÓ	APROBÓ
 NOMBRE: NARDA BIBIANA NOGUERA BEJARANO Cargo: Técnico Administrativo Fecha: 24-11-2014	 NOMBRE: CELENIA LISSETT VARELA GOMEZ Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Fecha: 24-11-2014

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

**Cambio:** Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los Servicios de TI. El Alcance debería incluir todos los Servicios de TI, Elementos de Configuración, Procesos, Documentación etc.

**Configuración de Activos:** Término genérico usado para describir un grupo de Elementos de Configuración que actúan o funcionan juntos para proveer un Servicio de TI.

**Causa Raíz:** La causa original o subyacente de un Incidente o Problema. Una Actividad que identifica la Causa Raíz de un Incidente o Problema. El análisis de Causa Raíz se concentra habitualmente en fallos de la Infraestructura de TI.

**Categorizar:** Las Categorías se usan para agrupar distintos contenidos. Por ejemplo las Categorías de Incidente son usadas para agrupar tipos similares de Incidentes y problemas.

**KEDB (Base de Datos de Errores Conocidos):** Es una base de datos lógica en la cual se documenta la información de causa raíz derivada de un problema y su solución.

**MADR:** Sigla que identifica al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural de la República de Colombia.

**PIR:** Sigla en ingles correspondiente a Post Implementation Review, que refiere específicamente a la revisión que se realiza tras la implementación de un Cambio. La PIR determina si el Cambio se completó con éxito, e identifica nuevas oportunidades de mejora.

**Registro de Error Conocido:** Registro que contiene los detalles de un Error Conocido. Cada Registro de Error Conocido documenta el Ciclo de Vida del mismo, incluyendo el Estado, la Causa Raíz y la Solución Temporal. En algunas implantaciones, un Error Conocido se documenta empleando campos adicionales en un Registro de Problemas.

**Registro de Problemas:** Se trata de un Registro que contiene los detalles de cada Problema ocurrido. Cada Registro de Problemas documenta el Ciclo de Vida de cada Problema individual.

**Workaround:** Reducción o eliminación del Impacto de un Incidente o Problema para el que una solución completa no está todavía disponible.

## 5. CONDICIONES GENERALES

- ✓ El proceso de Gestión de problemas debe ser administrado de manera independiente al proceso de Gestión de Incidentes, se asignará la responsabilidad de estos procesos a diferentes usuarios y roles a fin de que se ejecute un control apropiado e independiente de los mismos.
- ✓ El Gestor y el Coordinador de Problemas son los responsables de actuar de forma proactiva en la detección y solución de los problemas correspondientes a los servicios de TI en el MADR; para ello se debe identificar la causa/raíz de los incidentes basados en la información recopilada desde el proceso de Gestión de Incidentes y/o reportes de la operación de servicios de TI. Además se deben identificar las áreas relacionadas al problema, especialistas y colaboradores técnicos requeridos e interesados, de forma que se garantice una adecuada investigación, análisis, diagnóstico y solución a los problemas de TI.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b> FECHA EDICIÓN 24-11-2014

- ✓ El Coordinador y el Gestor de Problemas, pueden dar solución mediante una solicitud efectuando el proceso de Gestión de Cambios por medio del formato RFC.
- ✓ El Gestor de Problemas, deberá semanalmente analizar los reportes e informes de Gestión de Incidentes a fin de identificar posibles problemas de TI. El Gestor de problemas definirá el día, hora, lugar y frecuencia de la reunión para realizar dicho análisis.
- ✓ El Gestor de Problemas al menos mantendrá una reunión mensual de seguimiento y análisis con el coordinador de Problemas.
- ✓ El Coordinador de Problemas debe elaborar un informe mensual con destino al Gestor de problemas, reportando el estado del proceso y los indicadores definidos.

## 5.1 PROCESOS Y SUBPROCESOS RELACIONADOS

El proceso de Gestión de Problemas puede tener las siguientes relaciones con otros procesos:

- ✓ **Gestión del Cambio:** cuando un problema se convierte en un error conocido la Gestión de Problemas puede necesitar elevar una petición formal de cambio (RFC) al proceso de Gestión de Cambios con el objetivo de que el problema subyacente se resuelva definitivamente. Tras la implementación del cambio la Gestión de Problemas debe llevar a cabo una revisión después de la implementación (PIR) antes de cerrar definitivamente el problema.
- ✓ **Gestión de Incidentes:** es la fuente principal de información de la Gestión de Problemas. Ofrece valiosa información sobre los posibles orígenes del problema. Por otro lado la Gestión de Problemas da soporte a la Gestión de Incidentes ofreciendo soluciones temporales que permitan minimizar el impacto de los incidentes en la calidad del servicio, en aquellos casos donde se hayan postulado y propuestos problemas durante la atención y tramite de Incidentes de TI.

## 5.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES

### Gestor de Problemas:

El Gestor de Problemas tiene la responsabilidad directa de gobernar el proceso de problemas

Responsable por garantizar que el proceso y sus procedimientos funcionan efectiva y eficientemente.

Administra y coordina todas las actividades necesarias para detectar problemas que potencialmente afecten los niveles de servicio.

Desarrolla la documentación de salida de proceso, y en conjunto con los coordinadores el análisis de indicadores y los informes de Administración.

Responde por el cumplimiento del proceso, porque este sea seguido por toda la organización de TI y promueve la mejora continua del mismo.

Mantiene un entorno favorable para que la mayoría de los problemas puedan ser solucionados y determinar las acciones correctivas lo más pronto posible.

Si una desviación o complicación en el seguimiento es identificada, el Gestor debe coordinar la búsqueda de la causa y garantizar que se tomarán acciones correctivas para mejorar la situación.

Responsable de la coordinación y supervisión de los problemas en investigación.

Define la estrategia y prioriza los problemas según el impacto en la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

**Coordinador de Problemas:**

- Ejecutar todas las actividades necesarias para detectar problemas que potencialmente afecten los servicios.
- Ejecutar las actividades necesarias para identificar la causa raíz, iniciar la resolución de problemas, identificar acciones preventivas y solicitudes de cambio, comunica e informa (Reporting).
- Proporcionar un apoyo útil/efectivo para el análisis y resolución de problemas y errores conocidos.
- Crear solicitudes de cambio (RFC) y proveer entradas a la Gestión de Cambios para dar prioridades.
- Identificar los participantes para las sesiones de análisis de causa raíz.
- Organizar las sesiones para el análisis de causa raíz para que acertadamente se identifiquen los errores subyacentes.
- Desarrollar soluciones alternas o workarounds (procedimientos autorizados o prácticas de trabajo), acciones preventivas, y solicitudes de cambio (RFC) para los errores conocidos.
- Responsable de establecer acciones, responsables y cronograma de la solución.

**5.3 MATRIZ RACI.**

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso. Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

- R - Responsible (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.
- A - Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- C - Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- I - Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

 <b>MinAgricultura</b> <small>Ministerio de Agricultura Gobierno de Colombia</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

	GESTOR DE PROBLEMAS	COORDINADOR DE PROBLEMAS	ESPECIALISTAS / COLABORADORES TÉCNICOS
Identificar y clasificar	AR	R	
Investigar y diagnosticar	AR	R	C
Establecer el error conocido	AI	R	
Resolver y cerrar problemas	AR	R	C
Desarrollo proactivo de la administración de problemas	AR	R	

## 6. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	<p>Identificar y clasificar: Con base en el análisis de problemas detectados, propuestos o solicitados desde el proceso de Gestión de Incidentes, se decide si el postulado es definitivamente un problema y se procede a realizar su registro en la herramienta de gestión. Este proceso podrá ser iniciado por diversas fuentes de información, como detección de fallas repetitivas, comunicados y/o mensajes de alertas o alarmas o registros de incidentes sin solución. En el registro se podrá especificar los elementos de configuración (CIs) asociados al problema.</p>	Gestor/Coordinador de Problemas	Gestión de Incidentes HP Service Manager
2	<p>Categorizar y priorizar: Es responsable de asignar la prioridad a cada problema, basándose en el análisis del impacto y la urgencia, y de dar prioridad a lo más crítico. Este impacto y urgencia se derivan de la prioridad generada del incidente relacionado.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
3	<p>Analizar tendencias de Incidentes y Cambios: Deberá tener reuniones de seguimiento quincenales con los gestores de los procesos de Incidentes y Cambios, y con el personal</p>	Gestor de Problemas	HP Service Manager

 	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	especialista técnico, con el fin de actuar tanto de forma reactiva como de forma proactiva en la detección, gestión y seguimiento de problemas a través de análisis de los reportes de incidentes y operaciones que informen una situación anormal.		
4	<p>Asignar recursos y programar tareas:</p> <p>De acuerdo con las habilidades de los recursos disponibles realizará la asignación de los problemas para que sean valorados por los especialistas o colaboradores técnicos involucrados en la gestión de servicios de TI.</p> <p>El Gestor y el Coordinador de problemas deberán consultar la KEDB para determinar si el problema tiene correspondencia con un error conocido, en cuyo caso debe valorarse si es necesaria la ejecución de un cambio o de lo contrario hacer las recomendaciones a los Grupos resolutores para que sea implementada la solución de inmediato.</p>	Gestor/Coordinador de Problemas	HP Service Manager
5	<p><b>Reportar estado de problemas</b></p> <p>Debe actualizar el estado de los problemas, para garantizar que los especialistas y los colaboradores técnicos de TI puedan mantenerse informados acerca de cómo se encuentran los problemas por estado.</p> <p>Los estados que se manejan son: Abiertos, Aceptado, Investigación/Diagnóstico, rechazado y cerrado.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
6	<p><b>Generar Informe de problemas:</b></p> <p>Reportará mensualmente, el seguimiento a los problemas para lo cual se basará en la herramienta de gestión, que permite identificar el estado, y las actividades que se han realizado para solucionarlo. Esto permitirá tener una base de conocimiento de apoyo.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
7	<p>Investigar y diagnosticar problemas:</p> <p>Investigar y diagnosticar problemas utilizando expertos para evaluar y analizar la causa raíz de</p>	Coordinador de Problemas/Grupo de Resolutores	HP Service Manager

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	estos.		
8	<p><b>¿Es un error conocido?</b></p> <p>Si: se hacen las recomendaciones a los Grupos resolutores y/o colaboradores técnicos y la gestión continúa con las actividades correspondientes al numeral 12 Establecer el error conocido.</p> <p>No: Pasar a la actividad 9</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
9	<p><b>Investigar y diagnosticar:</b></p> <p>Determina el método de diagnóstico con base a la participación de técnicas que apoyan en la determinación del origen del problema (análisis cronológico, análisis de Pareto, lluvia de ideas, entre otros).</p> <p>Obteniendo los análisis técnicos, e investigación del problema, apoyado en la experiencia y los recursos asignados se determina la solución.</p>	Coordinador de Problemas/Grupo de Resolutores	HP Service Manager
10	<p><b>¿Causa raíz identificada?</b></p> <p>Si: Se analizan las acciones que requiere la solución; recursos, responsables y tiempo y se deberá continuar con la actividad 11.</p> <p>No: Se debe retornar y seguir con la investigación y diagnóstico hasta que sea encontrada la solución, esto puede requerir el apoyo de especialistas y/o colaboradores técnicos y hasta proveedores o terceros de la operación de servicios de TI. En este escenario debe considerarse la implantación de una solución alterna para recuperar el servicio mientras se encuentra una solución definitiva.</p>	Coordinador de Problemas/Grupo de Resolutores	HP Service Manager
11	<p><b>Registrar errores conocidos en la KEDB</b></p> <p>Ha sido identificada la causa que origina el problema, esta se convierte en un error conocido, y debe ser registrado como tal en la base de datos de errores conocidos (KEDB) la cual hace parte de la herramienta de Gestión. En donde el registro de lecciones aprendidas se detalla de forma concisa, comprensible y completa.</p> <p>Los registros de errores conocidos en la herramienta de gestión se pueden complementar adjuntando archivos como documentos,</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	<p>imágenes, comunicados y cualquier otro tipo de evidencia que apoye y soporte el registro del error conocido.</p> <p>Nota: En la herramienta solo se pueden adjuntar archivos de hasta 10 MB de tamaño y no es permitido adjuntar archivos con extensión y/o naturaleza ejecutable.</p>		
12	<p>Establecer errores conocidos:</p> <p>Tan pronto es identificada la causa raíz del problema, se debe registrar el error conocido y definir la solución temporal (workaround) con sus potenciales soluciones.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
13	<p><b>Asociar CI's afectados</b></p> <p>Debe asociar los elementos de configuración (CI's) afectados para el error señalado o conocido.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
14	<p><b>Priorizar soluciones de los errores conocidos:</b></p> <p>Conocida la causa raíz, se procede a su investigación con el fin de identificar posibles soluciones y analizar cuál de ellas es viable o efectiva. De todas las posibles soluciones que se pueden aplicar al problema, se recomienda la que se considere mejor según tiempo, costo y menor riesgo a los que se debe incurrir, según el contexto o evento que lo requiera.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
15	<p><b>Recomendar solución:</b></p> <p>Puede incluir reuniones con los diferentes grupos involucrados para obtener acuerdos sobre la solución que debería ser aceptable en beneficio para todos los afectados.</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager
16	<p><b>¿Requiere un cambio?</b></p> <p>Con una solución viable y aceptable, debe determinarse si la misma requiere la modificación de componentes del servicio.</p> <p>Si: Debe escalarse al proceso Gestión de</p>	Coordinador de Problemas	HP Service Manager

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	<p>Cambios para que desde allí se efectúe la implementación de la solución, y luego de implementado el cambio, el caso retorna a Gestión de Problemas en la actividad 18 Solucionar Problema.</p> <p>No: En el caso contrario que desde el proceso Gestión de problemas sea posible implementar la solución debe seguir a la actividad 17</p>		
17	<p>Resolver y cerrar problemas:</p> <p>Se debe asegurar que el personal afectado e involucrado este informado de las medidas adoptadas y distintas acciones que se tomaron en los planes desarrollados para prevenir futuros incidentes que se produzcan y documentar la causa raíz.</p>	Gestor de problemas/ Coordinador problemas	HP Service Manager
18	<p>Solucionar el problema:</p> <p>Con base a las recomendaciones generadas para la solución del problema, proceden a ejecutar la solución de acuerdo a sus conocimientos y experiencia, la solución debe quedar registrada en la herramienta. La solución a los problemas que será implementada por el proceso Gestión de cambios, debe ser monitoreada continuamente y revisada por el Coordinador de problemas para asegurar que la solución sea aplicada con éxito</p>	Gestor de problemas/ Coordinador problemas	HP Service Manager
19	<p><b>¿Problema resuelto?</b></p> <p>Si: La solución al problema debe continuar a la actividad 20.</p> <p>No: Se debe retornar a la actividad 9</p>	Coordinador problemas	<b>HP Service Manager</b>
20	<p><b>Cerrar el problema</b></p> <p>El problema es cerrado en el registro de problemas en la herramienta de gestión, para asegurar que la información relevante pueda relacionarse con los procesos que intervienen y han sido solucionados satisfactoriamente.</p>	Coordinador problemas	HP Service Manager
21	<p><b>Monitorear el impacto continuo de los problemas y errores conocidos en los servicios</b></p> <p>Se debe monitorear el impacto de la solución que</p>	Gestor de problemas	HP Service Manager

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

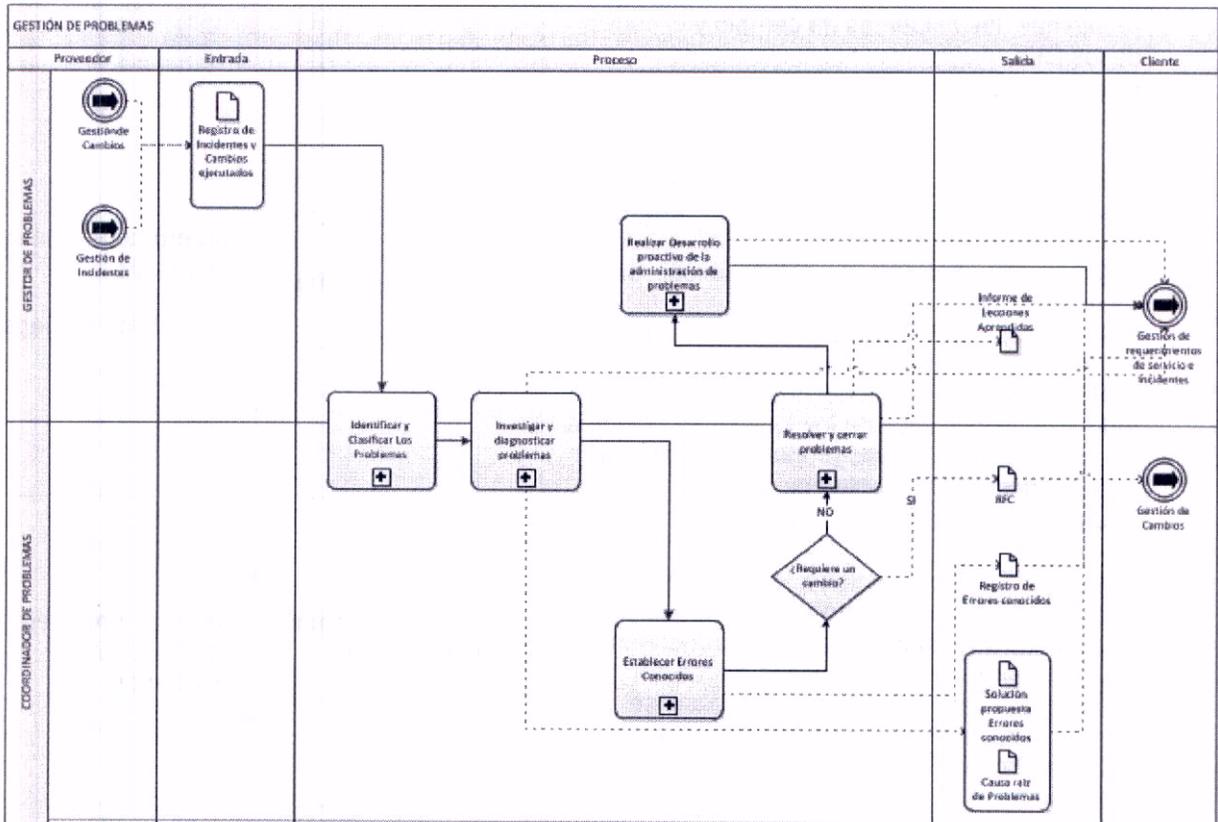
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	se ejecuta, para que estos no afecten los servicios por los cambios realizados, este seguimiento se debe realizar a través de los reportes de operaciones o los registros de nuevas incidencias documentadas		
22	<p><b>Informar a la mesa de servicios</b></p> <p>Al cerrar el registro de problemas, debe reportar a la Mesa de Servicios el informe de los estados de los problemas para que lleven el control y asegurar que consultan la base de conocimiento.</p>	Gestor de problemas	HP Service Manager
23	<p><b>Informar las lecciones aprendidas:</b></p> <p>Debe garantizar que el registro de problemas este completo en sus campos establecidos ya que para la causa raíz, investigación, diagnóstico y solución esta información servirá como fuente de consulta a futuro, adicionalmente debe quedar registro de las lecciones aprendidas durante la solución del problema.</p>	Coordinador problemas	HP Service Manager
24	<p>Realizar desarrollo proactivo:</p> <p>Recopilación y análisis de datos operativos (especialmente los registros de incidentes y cambios) para identificar las nuevas tendencias que pueden indicar problemas.</p>	Coordinador problemas	HP Service Manager
25	<p>Reuniones periódicas con los colaboradores del proceso</p> <p>Quincenales como parte del control al proceso y de mejora continua del servicio de TI, en esta reunión se convocaran a los especialistas o colaboradores técnicos, y a los gestores de Incidentes y Cambios, para analizar la situación de los problemas, así como los reportes generados, con el objeto de definir las mejores alternativas de solución y evitar posibles nuevos problemas convocando, cuando sea necesario, los procesos de Gestión de Incidentes o de gestión de Cambios según se estime conveniente y necesario.</p> <p>Adicionalmente se debe convocar reuniones mensuales con los Gestores de incidentes, de</p>	Gestor de problemas /Coordinador de problemas/Grupo de Resolutores	HP Service Manager

 	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
	Cambios y de la Configuración para tratar de los problemas registrados y futuros cambios planificados, así como la toma de decisiones de acciones correctivas y de mejora para permitir a la organización supervisar los gastos totales de problemas, los esfuerzos de cambio y el control de los CI's.		
26	<p><b>Generar reportes:</b></p> <p>Una vez recogida la información de los reportes, informes, indicadores se realiza un análisis de tendencias para evidenciar aquellos puntos de enfoque de mejora y optimización de los recursos.</p> <p>Es responsabilidad del Gestor de problemas generar los informes mediante los cuales se refleje la administración del proceso y la reducción significativa de los incidentes debido a las soluciones definitivas propuestas desde el proceso gestión de problemas.</p>	Gestor de problemas	<p>Acuerdos de niveles de servicios</p> <p>HP Service Manager</p>
27	<p><b>Iniciar soluciones definitivas:</b></p> <p>Identificar e iniciar soluciones sostenibles (solución permanente) que abordan la causa raíz, y elevar las solicitudes de cambio requeridas para implementar las soluciones través del proceso definido. Si mediante el análisis se detecta el problema proactivamente se debe iniciar el Proceso de Gestión de Problemas en la actividad 1</p>	Gestor de problemas/ Coordinador de problemas	Gestor de problemas/ Coordinador de problemas

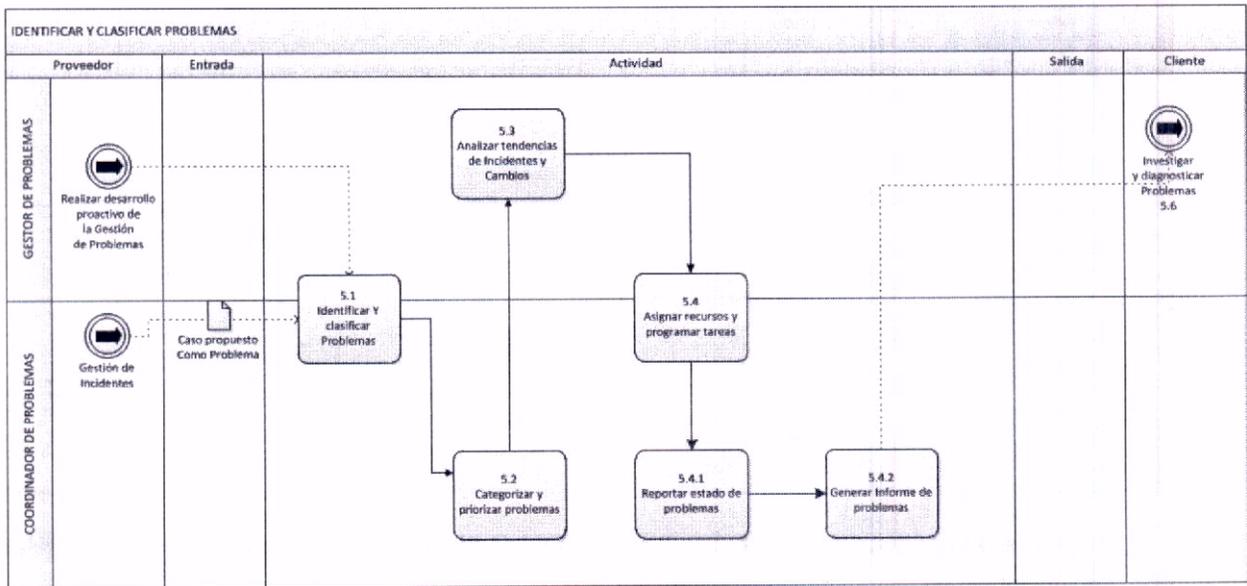
 <b>MinAgricultura</b> Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	PR-GST-04 FECHA EDICIÓN 24-11-2014

**6.1 ANEXO 1. Diagramas de Flujo del Proceso de Gestión de Problemas**

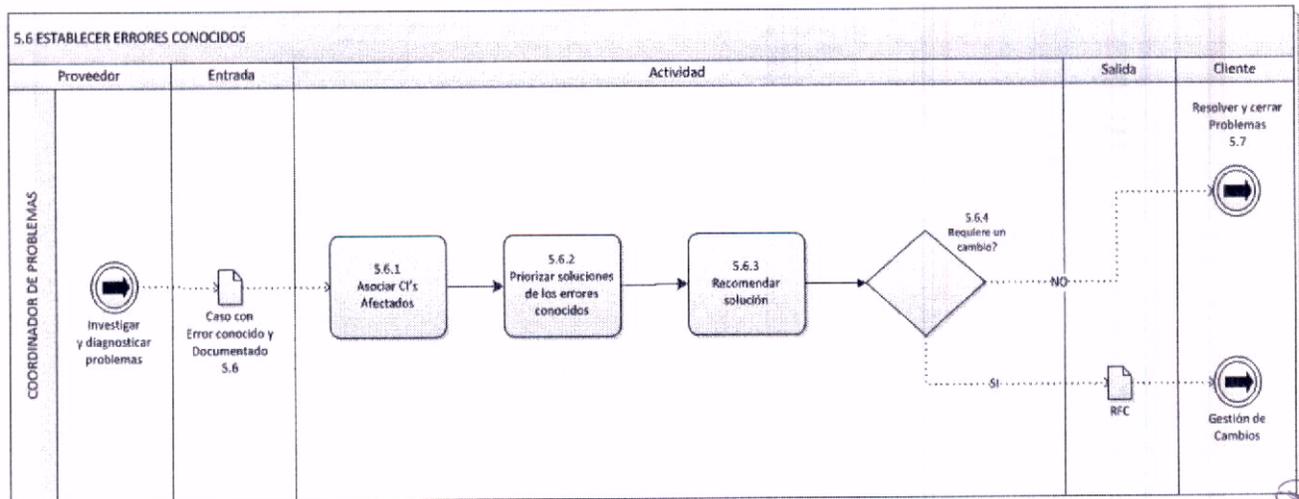


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	PR-GST-04 FECHA EDICIÓN 24-11-2014

**A) DIAGRAMA DE FLUJO DE IDENTIFICAR Y CLASIFICAR PROBLEMAS**

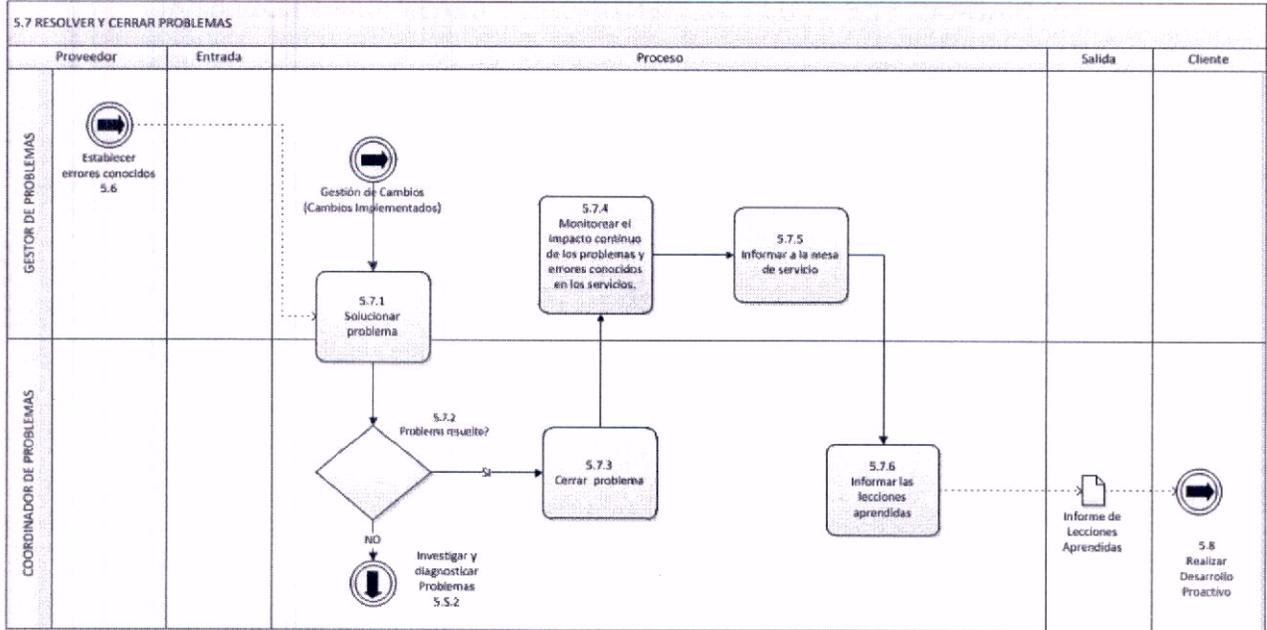


**B) DIAGRAMA DE FLUJO DE ESTABLECER ERRORES CONOCIDOS**

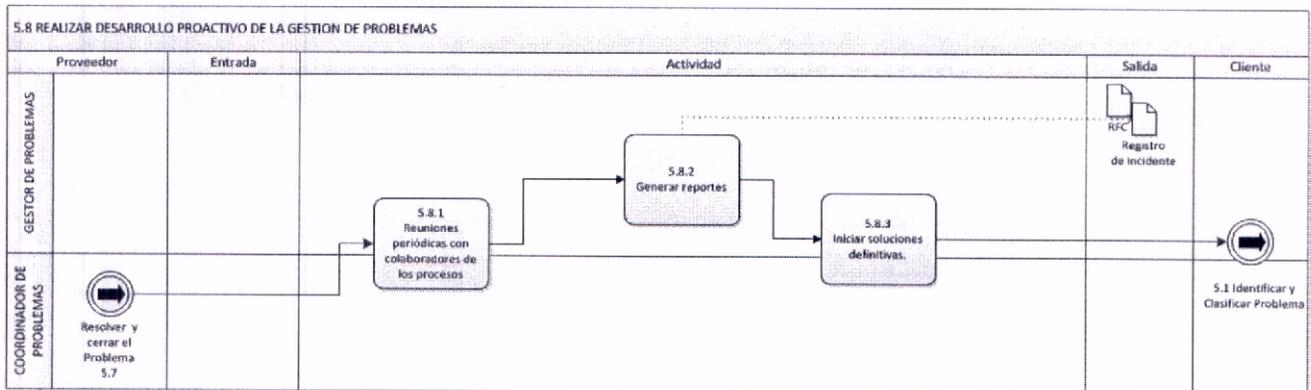


 <b>MinAgricultura</b> <small>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b>
		FECHA EDICIÓN 24-11-2014

**C) DIAGRAMA DE FLUJO DE RESOLVER Y CERRAR PROBLEMAS**



**D) DIAGRAMA DE FLUJO DE DESARROLLO PROACTIVO DE GESTIÓN DE PROBLEMAS**



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	VERSIÓN 1
	<b>GESTION DE PROBLEMAS</b>	<b>PR-GST-04</b> FECHA EDICIÓN 24-11-2014

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de construcción, uso y aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones (DE-GGT-01)
- Procedimiento Gestión de Cambios (PR-GST-03)
- Procedimiento Gestión de incidentes (PR-GST-01)

### 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
24-11-2014	1	Versión inicial

