

Familia: Administración de Servicios
 Tema: Administración de Problemas
 Estándar: **Administración de Problemas**

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
 Secretaría de Finanzas
 Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014
 Revisión programada: Anual
 Última actualización: 10/07/2014
 Última revisión: 10/07/2014

REVISIÓN.

Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.10	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
30/09/2013	Marco A. Reyes G.	0.11	Ajustes al objetivo y alcance del estándar
10/07/2014	Ernesto González G.	0.12	Corregir los links

DESCRIPCIÓN.

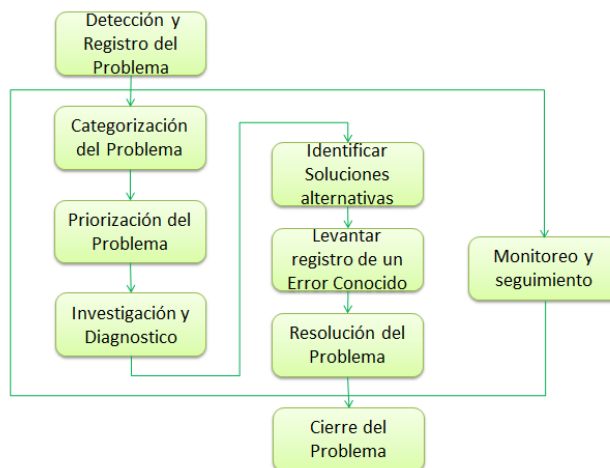
Un problema es la causa desconocida de uno o más incidentes, y la Administración de Problemas es responsable de manejar el ciclo de vida de los problemas de inicio a fin con el objetivo principal de prevenir que tengan lugar o vuelvan a ocurrir los incidentes.

El proceso de Administración de Problemas tiene ambos aspectos, el reactivo y el proactivo: el aspecto reactivo se dedica a resolver problemas en respuesta a uno o más incidentes. El aspecto proactivo se dedica a prevenir que los incidentes ocurran. Las actividades proactivas son iniciadas por operación de servicios, estas normalmente son administradas como parte de las mejoras continuas de servicio.

Otro término para Gestión del Problema es Análisis de Causas Raíz.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Problemas, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Problemas de la Unidad de Tecnología de Información:



OBJETIVO.

Minimizar el impacto adverso de Incidentes y Problemas en el negocio, que pueden ser causados por errores en la infraestructura de TI, y prever las recurrencias de los incidentes relacionados con dichos errores. Para lograr este objetivo, Administración de Problemas busca identificar la causa raíz de incidentes y tomar las acciones de mejora o corrección de la situación.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Problemas de la Unidad de Tecnología son:

- Prever que surjan problemas e incidentes resultantes
- Eliminar recurrencia de incidentes
- Minimizar el impacto adverso de los incidentes inevitables

ALCANCE.

El proceso de Administración de Problemas, aplica al personal involucrado en la administración atención y resolución de los problemas dentro del contexto operativo de la Unidad de Tecnología.

Para la implementación del proceso de Administración de Problemas, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

AUTORIDAD Y EXCEPCIONES.

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

MÉTRICA Y APLICACIÓN.

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. Sin embargo, con el fin de gestionar con eficacia la publicación de contenido en Internet, se espera que las dependencias y organismos auxiliares lo adopten y vigilen el cumplimiento del mismo. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

ISO 20000-1:2011.

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el cliente, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

ITIL.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnología de información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con las mismas.

REFERENCIAS

1. Base normativa.
 - [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
 - [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)

- [Normas Administrativas](#)
- 2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
 - [Proceso de Administración de Problemas](#)
- 3. Libros de ITIL® v3, en específico Operación del Servicio (Service Operation)
- 4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011

INFORMACIÓN ADICIONAL.

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

CONTACTO.

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI.

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx.

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC.

Correo: estandares@edomex.gob.mx.