



Proceso de Gestión de Problemas

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Proceso de Gestión de Problemas</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 2 de 21 Revisión: 9</p> |
|---|---|--|

| Elaboró |
|---|
| Dueño y Gestor del Proceso de Gestión de problemas. |

| Revisó |
|--|
| Gestor del Proceso de Gestión Documental |

| Aprobó |
|-------------------------------|
| Representante de la Dirección |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Proceso de Gestión de Problemas</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 3 de 21 Revisión: 9</p> |
|---|---|--|

Datos de Control

Fecha de Emisión: 01 Junio de 2011
Fecha de Próxima Revisión: Durante el 2do Semestre de 2016
Estado de Revisión: 9

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14769

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p style="text-align: center;">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 4 de 21 Revisión: 9 |
|---|---|--|

CONTENIDO

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | OBJETIVO. | 5 |
| 2. | ALCANCE. | 5 |
| 3. | DEFINICIONES CLAVE. | 6 |
| 4. | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO. | 8 |
| 5. | ROLES Y RESPONSABILIDADES. | 12 |
| 6. | MATRIZ RACI. | 13 |
| 7. | POLÍTICAS. | 14 |
| 8. | ASIGNACIÓN DE PRIORIDADES. | 15 |
| 9. | CATEGORÍAS DE SERVICIOS PARA PROBLEMAS. | 17 |
| 10. | PUNTO DE CONTACTO Y ESCALAMIENTO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. | |
| 11. | PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM). | 19 |
| 12. | MEDICIÓN/ANÁLISIS. | 20 |
| 13. | REGISTROS. | 21 |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14770

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>Proceso de Gestión de Problemas</p> <p>Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 5 de 21 Revisión: 9</p> |
|---|---|--|

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para disminuir las interrupciones del servicio, identificando la causa raíz de los problemas asegurando que no se vuelvan a presentar.

2. Alcance.

El presente proceso cubre la gestión de problemas relacionados con el servicio APS-3.

Incluye las actividades requeridas para diagnosticar la causa raíz de los problemas y determinar la resolución de las mismas.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14771

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 6 de 21 Revisión: 9 |
|---|--|--|

3. Definiciones Clave.

De acuerdo a las prácticas utilizadas por MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio de APS-3, los siguientes son conceptos clave que se requieren para hacer una interpretación adecuada de este documento.

PBI: Process Business Item

Servicio de TI. Medio por el cual, MAINBIT SA de CV en caso de quedar adjudicado para el servicio APS-3, facilitará al CLIENTE el cumplimiento de sus actividades o tareas.

Herramienta. Software (CA Service Desk 14.1) Utilizado para la administración de la Mesa de Servicio.

Error conocido. Es un problema que ha sido diagnosticado de manera exitosa y para el cual se conoce una solución temporal (Workaround) o una solución definitiva.

Configuration Management Data Base (CMDB). Base de Datos usada que contiene todos los detalles de cada Elemento de Configuración (CI) y detalla las relaciones de los mismos.

Problema. Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de los servicios y provocan incidentes. Es la causa desconocida que origina uno o más incidentes, existentes o potenciales, los problemas se pueden identificar a través de la aparición de varios incidentes que muestren síntomas comunes, también pueden identificarse a través de un incidente de alta relevancia.

Causa raíz. Es el defecto que origina incidentes, este concepto es importante, porque a partir de él se divide en dos etapas el ciclo de vida del problema, conocer la causa no implica que se conozca la forma de solucionarla.

Error. Un defecto o mal funcionamiento que causa fallos de uno o más elementos de configuración o servicios TI. Un error cometido por una persona o un desperfecto en un proceso que impacta un CI o un servicio de TI es también un error. Un problema pasa a la categoría de error cuando se ha identificado la causa raíz que origina el problema y constituye la entrada a la segunda fase del proceso (control de errores).

Solución provisional o Workaround. Es la solución temporal a un error con el fin de restaurar rápidamente un servicio. Las soluciones provisionales no eliminan o resuelven la causa raíz.

Solución permanente. Es el conocimiento de la forma de erradicar definitivamente la causa raíz que dio origen al fallo.

Elemento de Configuración (Configuration Item – CI). Componente de la infraestructura participa en la provisión del servicio y el cual está bajo el control de Configuration Management.

Categoría. Grupo nominal de cosas que tienen algo en común. Las Categorías se usan para agrupar distintos contenidos. Por ejemplo, los Tipos de Costo se usan para agrupar clases similares de Costos. Las Categorías de Problemas son usadas para agrupar tipos similares de Problemas. Los Tipos de Elementos de Configuración (CI), se usan para agrupar distintas clases de Elementos de Configuración.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p style="text-align: center;">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 7 de 21 Revisión: 9 |
|---|---|--|

Service Desk. Principal punto de contacto desde donde los clientes y usuarios de los servicios APS-3, inician/levantan Incidentes en el servicio, así también se les mantiene informados sobre el progreso en la atención del ticket correspondiente.

Grupo de soporte. Especialista o grupo de especialistas en un área de conocimiento requerida para la operación y/o soporte de los servicios APS-3

Impacto. Una medida del efecto de un Incidente, Problema o Cambio en los Procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.

Urgencia. Es la velocidad necesaria de solución. Un impacto alto no tiene necesariamente que ser resuelto de inmediato.

Prioridad. Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula:

$$\text{Prioridad} = \text{Impacto} + \text{Urgencia}$$

Escalamiento. Es una actividad que obtiene recursos adicionales cuando son necesarios para alcanzar las metas de Nivel de Servicio o las expectativas del Cliente. El Escalamiento puede ser necesario dentro de cualquier proceso de Gestión de Servicios APS-3.



| | | |
|---|---|---|
|  | <p align="center">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 8 de 21 Revisión: 10 |
|---|---|---|

4. Descripción del Proceso.

| No. de Actividad | Actividad | Rol | Frecuencia | Descripción | Entrada | Salida | Documentación |
|------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------|--|--|---------------------|--|
| 01 | Reportar problema ante la MS SAT. | Usuario | Por evento | Se levanta reporte a la MS para su atención y solución raíz. | Problema identificado | Reporte | Correo electrónico o llamada telefónica. |
| 02 | Recibir Problema | Mesa de Servicio | Por Evento | Recibir todos los problemas | Correo Electrónico Llamada Telefónica | Problema Recibido | Problema Recibido |
| 03 | Registra Problema | Mesa de Servicio (Analistas) | Por Evento | MS registra el Problema en el sistema para su atención. | Problema Analizado | Problema Registrado | Incidente Registrado en Sistema (Estatus Registrado) |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|--|---|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 9 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|---|

| No. de Actividad | Actividad | Rol | Frecuencia | Descripción | Entrada | Salida | Documentación |
|------------------|---|------------------------------|------------|--|-----------------------|--|--|
| 04 | Asignar Problema | Mesa de Servicio (Analistas) | Por Evento | Informa al Gestor de Problemas sobre el reporte del usuario. | Problema Priorizado | Problema Asignado | Problema Asignado en Sistema (Estatus Asignado) |
| 04 | Identificar y registrar | Gestor de Problemas | Por evento | <p>Gestionar la Identificación de problemas de manera reactiva (causa raíz de incidentes, revisiones directivas, etc.) y proactivas (analizar tendencias, componentes débiles, etc.)</p> <p>Registrar en sistema, los problemas que hayan sido detectados durante el análisis proactivo y reactivo de problemas.</p> <p>Estatus CA Service Desk 14.1: Registrado</p> | Problema identificado | Problemas registrados | Registro de la sintomatología en Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |
| 02 | Clasificar y priorizar | Gestor de Problemas | Por evento | Clasificar el problema, y asignarle un nivel de prioridad de acuerdo a su impacto y urgencia. | Problema registrado | Problema clasificado y priorizado | Problema clasificado y priorizado en Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |
| 03 | Asignar Problema y Entrega Formato Causa Raíz | Gestor de Problemas | Por evento | <p>Asignar el problema detectado al grupo de soporte correspondiente.</p> <p>Estatus CA Service Desk 14.1: Asignado</p> | Problema registrado | Problema asignado / Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) | Problema asignado en sistema, y entrega de Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) a Grupo de Soporte |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 10 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

| No. de Actividad | Actividad | Rol | Frecuencia | Descripción | Entrada | Salida | Documentación |
|------------------|---------------------------|---------------------|------------|--|---|--|--|
| 04 | Investigar y diagnosticar | Grupos de Soporte | Por evento | Realizar la investigación y diagnóstico de la causa raíz del problema detectado. Estatus Estatus CA Service Desk 14.1: En Proceso | Problema asignado / Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) | Investigación y diagnóstico | Diagnóstico Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |
| 05 | Identificar causa raíz | Grupos de Soporte | Por evento | Notificar la causa raíz del problema. Estatus Estatus CA Service Desk 14.1: En Espera | Diagnóstico | Causa raíz conocida | Causa raíz registrada en sistema Formato/ Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |
| 06 | Registrar error conocido | Gestor de Problemas | Por evento | Cambiar el estado del problema en "investigación y diagnostico" a "error conocido", y el registro de la causa raíz que lo originó. El Gestor de Problemas y/o grupo de Soporte tendrá acceso a la Base de Datos de Gestión Conocimiento (KEDB) para ingresar reportes detallados que informe la causa y el procedimiento para corregir una incidencia, consultar errores conocidos, resolución de problemas y la CMDB, con la finalidad de apoyarse en la investigación y diagnóstico. Estatus Estatus CA Service Desk 14.1: Completado | Causa raíz notificada | Causa raíz y error conocido registrado | Causa raíz y error conocido registrado en sistema / Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |
| 07 | Solucionar | Grupos de Soporte | Por evento | Llevar a cabo la solución permanente o provisional "Workaround" que corresponda, bajo los lineamientos de gestión de cambios. Estatus Estatus CA Service Desk 14.1: Solucionado | Error conocido | Error solucionado | Solución registrada en sistema / Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 11 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

| No. de Actividad | Actividad | Rol | Frecuencia | Descripción | Entrada | Salida | Documentación |
|------------------|----------------------------|--|------------|--|----------------------|-------------------------------------|---|
| 08 | Notificación | Gestor de Problemas | Por evento | Se le notificara al CLIENTE o parte afectada de la solución al problema por medio de correo electrónico y/o Teléfono para su validación. | Problema solucionado | Notificación | Aceptación del Cliente / Correo Electrónico |
| | ¿El Problema fue resuelto? | Mesa de Servicio (Analistas) Grupos de Soporte (2do Nivel) y Gestor de Problemas | Por Evento | Si es "SI" ir a la actividad 19. Si es "NO" ir a la actividad 04. | Problema Solucionado | Problema Solucionado/No Solucionado | Problema Solucionado/No Solucionado |
| 09 | Cerrar | Gestor de problemas | Por evento | <p>Dar cierre al error en sistema e informar al CLIENTE o Interesados.</p> <p>Validar que el problema contenga adjunta la hoja de servicio correctamente llenada con la firma de conformidad del usuario o correo electrónico con su Vo.Bo. En la herramienta CA Service Desk 14.1</p> <p>Nota: En caso de que lo anterior no se cumpla, deberá notificar al Grupo de Soporte o Gestor de Problemas correspondiente vía correo electrónico, para que adjunte el visto bueno del usuario.</p> | Notificación | Cierre del error | Registro del cierre del error / Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01) / Correo Electrónico |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p style="text-align: center;">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | <p>Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 12 de 21 Revisión: 10</p> |
|---|---|---|

5. Roles y Responsabilidades.

Dueño del proceso.

- Desarrollar y mantener el procedimiento de Gestión de Problemas.
- Monitorear la efectividad del proceso y realizar las recomendaciones de mejora.
- Notificar al cliente o parte afectada para su aceptación del cierre del problema

Gestor de problemas.

Dar seguimiento al procedimiento para la gestión de problemas y a los indicadores que permitan generar las métricas para validar el cumplimiento de los objetivos y proponer las mejoras necesarias con base en estas métricas.

Encargado de la documentación que resulte de las líneas de investigación, así mismo de la recolección de las evidencias necesarias en el **Formato Causa Raíz (FO-CrPrGe-01)**.

Responsable del seguimiento del registro del PBI (Process Business Item) en la **Herramienta Software (CA Service Desk 14.1)** de cada uno de los estatus requeridos hasta completar, solucionar, evidencias y registrar la causar raíz de las líneas de investigación involucradas.

Cliente o Usuario afectado.

Reportar y dar la validación para el cierre del problema.

Grupo de Soporte.

Apoyar en las actividades del Procedimiento del Gestor de Problemas, con el objetivo de cumplir los objetivos y proponer las mejoras necesarias para solucionar de raíz el problema presentado.



| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 13 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

6. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, ayuda para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

| Clave | Descripción |
|----------|---|
| R | Responsible (Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución. |
| A | Accountable (Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso. |
| C | Consulted (Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad. |
| I | Informed (Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad. |

| Actividades | Rol | | | | | |
|--|---------|-------------------|----------------------------|------------------|--------|--------------------------------------|
| | Usuario | Dueño del Proceso | Administrador del contrato | Mesa de Servicio | SADCTI | Grupo de Soporte/Gestor de problemas |
| Reportar problema ante la MS SAT. | R | | I | C/I | I | |
| Recibir Reporte | | A | I/C | R | | |
| Identificar y registrar | | A | I/C | R | I | |
| Clasificar y priorizar | | A | I/C | R | | |
| Asignar | | A | | R | | I |
| Identificar causa raíz | | | | | | R |
| Registrar en la Base de Errores conocidos. | | A | I/C | I | I | R |
| Solucionar | | A/I | I/C | I | | R |
| Notificación | I | A | I/C | R | I | |
| ¿El Problema fue resuelto? | | I | I | R | | I |
| Cerrar | I | A | I/C | R | | I |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 14 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

7. Políticas.

- Todos los cambios necesarios para la resolución de problemas, seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión de la Configuración y Cambios de código PR-CfCaGe-01
- Se garantizará que la información actualizada de los errores conocidos y problemas corregidos esté disponible para el procedimiento de Gestión de incidentes de código PR-InGe-01
- Toda Solicitud o Notificación se realizará vía correo electrónico
- Todos los problemas de prioridad alta y urgencia alta son considerados problemas mayores y el procedimiento para la atención de problemas mayores es el mismo salvo que la atención es inmediata y las actividades de documentación, pueden ser realizadas posterior al cierre del mismo.
- Se deberá considerar como un problema cuando se presenten cualquiera de las siguientes situaciones:
 1. Cuando se produce un Incidente con un impacto crítico o alto y este se mantiene abierto por un periodo mayor al acordado para resolverlo y del cual se desconoce la causa raíz.
 2. Cuando se presenta un Incidente repetitivo del cual se desea buscar la causa subyacente del mismo para solucionarlo definitivamente, evitando su repetición.
 3. Cuando se presentan un defecto en la funcionalidad de una solución o en la arquitectura relacionada.
 4. Cuando se detecte un evento o escenario que potencialmente afecte la operación.
- Para todos los incidentes mayores se registrará un problema para la investigación de la causa raíz.
- La Gestión de Problemas puede solicitar la investigación de la causa raíz de un incidente recurrente.
- El Gestor de Problemas es responsable de aceptar o rechazar las solicitudes de investigación de un problema.
- Se utilizará la misma clasificación de Incidentes que para Problemas.
- Los problemas cerrados no podrán ser reabiertos, en caso de ser necesario se genera un nuevo problema y se relacionará los avances de la línea de investigación y los Incidentes relacionados
- Un problema es cerrado cuando existe una solución definitiva aplicada o la solución no es factible técnica o financieramente.

| Categoría Estatus | Descripción |
|-------------------|--|
| Registrado | Se recibe el problema identificado y se registra en sistema. |
| Asignado | Se le asigna la investigación y diagnostico al grupo de soporte correspondiente. |
| En Proceso | Inicia la investigación y diagnóstico del problema. |
| En espera | La solución está pendiente debido a intervención de algún proveedor o algún otro factor no imputable al grupo de soporte. Se involucra al grupo de soporte para reparar la falla y/o bien, se está en espera del cambio. |
| Completado | Se ha encontrado la causa raíz del problema. El problema ha sido solucionado o bien, se ha aplicado una solución provisional o Workaround. |
| Cerrado | Problema resuelto. |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 15 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

8. Asignación de Prioridades.

Asignar la prioridad a un problema es necesario cuando se presenta uno o más eventos simultáneos y se requiere tener un criterio para atender a uno primero y luego al otro.

La mejor práctica de ITIL® definen a la prioridad como la suma de la urgencia y el impacto.

Criterios de Impacto.

A continuación, se establecen los criterios para determinar el impacto de un Problema:

| Tipo | Descripción |
|----------|--|
| Alta | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE |
| Media | |
| Baja | |
| Planeado | |

Criterios de Urgencia.

A continuación, se establecen los criterios para determinar la urgencia de un Problema:

| Tipo | Descripción |
|-------|--|
| Alta | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE |
| Media | |
| Baja | |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 16 de 21 Revisión: 10 |
|---|---|--|

Matriz Impacto vs Urgencia.

De acuerdo a los criterios para determinar el impacto y la urgencia de los Problemas se presenta a continuación la matriz para determinar la prioridad.

| Impacto | | Urgencia | | |
|---------|-------|--|-------|------|
| | | Alto | Medio | Bajo |
| | Alto | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE | | |
| | Medio | | | |
| | Bajo | | | |

Código de Prioridad y Tiempos Compromiso.

| Código | Descripción | Tiempos Compromiso Atención | Tiempos Compromiso Solución |
|--------|-------------|--|--|
| | Prioridad | Problema | Problema |
| 1 | Alta | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE |
| 2 | Media | | |
| 3 | Baja | | |

Nota: El Tiempo de Atención y Solución se tomará dentro del horario de soporte de 24x7x365.

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14782

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 17 de 21 Revisión: 10 |
|---|---|--|

9. Categorías de Servicios para Problemas.

Los problemas serán categorizados de acuerdo a las siguientes categorías de mínimas:

| PROBLEMAS | |
|-----------|---|
| 1 | Fijo Operativo |
| 2 | Fijo Proyectos |
| 3 | Fijo Funcional |
| 4 | Móvil Funcional |
| 5 | Móvil Ejecutivo |
| 6 | Móvil Ligero Ejecutivo |
| 7 | Móvil Ligero Operativo |
| 8 | Móvil Ligero Servicio Social |
| 9 | Servicio de Proyección |
| 10 | Servicio de Almacenamiento |
| 11 | Servicio de Unidad de disquete de 3 1/2", externa USB v2 |
| 12 | Servicio de Adaptador USB 2.0 (o superior) para puertos DB9 (COM) |
| 13 | Servicio de Monitor externo de 22" |
| 14 | Módulo de RAM (8 GB) |
| 15 | Pantalla |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 18 de 21 Revisión: 10 |
|---|---|--|

Reportes del Proceso.

| Código de Reporte | Reporte | Frecuencia de Obtención | Distribución |
|-------------------|---|--|-----------------------------|
| Re-PrGe-01 | Reporte de Problemas Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Problemas Cerrados. • Reporte de Problemas por Servicio. • Reporte de Problemas por Estado. • Reporte de Problemas solucionados por área. • Errores Conocidos Relacionados. • Reporte de Problemas Proactivos. • Estatus de Problemas | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE | Dueño y Gestor de Problemas |

Indicadores.

| Código de Reporte | Reporte | Frecuencia de Obtención |
|-------------------|---|--|
| Re-PrGe-01 | Número total de Problemas (Desglose por prioridad). | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE |
| Re-PrGe-01 | Número total de problemas cerrados | |
| Re-PrGe-01 | Número total de problemas abiertos | |
| Re-PrGe-01 | Número total de problemas cerrados con soluciones provisionales | |
| Re-PrGe-01 | Estatus de los problemas generados con base en su porcentaje de avance. | |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14784

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 19 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

10. Puntos de Control y Mejora (PCM).

A continuación, se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se le debe de dar:

| Criterio | Corrección inmediata | Responsable |
|---|---|-----------------------------|
| Un problema origina la no disponibilidad del servicio | Acción correctiva: Se generan las líneas de investigación correspondientes previa el registro del problema, se convoca a las áreas involucradas y se asignan actividades de apoyo para la solución inmediata. | Dueño y Gestor de Problemas |
| Un problema origina el no cumplimiento de un SLA | Acción correctiva: Se revisa cada una de las actividades del procedimiento para determinar aquella en la que se tuvo la falla, se evalúa el impacto que tuvo y se presenta a consideración para poder realizar la modificación correspondiente a la ponderación asignada. | Dueño y Gestor de Problemas |
| Problema con riesgo potencial de impacto en el negocio o en algún SLA | Acción preventiva: Se realizarán monitoreo acerca de las incidencias más recurrentes y se planteará la gestión de un plan proactivo a fin de minimizar el riesgo. Acción Correctiva: Si el riesgo ya está presente, se emitirá un Problema Reactivo Crítico en el que se desarrollarán las líneas de investigación correspondientes. | Dueño y Gestor de Problemas |
| Mejora del proceso | Acción de mejora: El dueño del proceso realiza los cambios correspondientes al procedimiento, lo presenta al representante de la Dirección para su autorización, gestiona el control documental, capacita y publica los cambios. | Dueño y Gestor de Problemas |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14785

| | | |
|---|--|--|
|  | Proceso de Gestión de Problemas Mainbit, S.A. de C.V. | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 20 de 21 Revisión: 10 |
|---|--|--|

11. Medición/Análisis.

Dirigido a:

El Gestor de Problemas

Documentos utilizados

| Insumo |
|---|
| Puntos de Control y Mejora |
| Reportes del procedimiento de Gestión de Problemas. |
| Análisis Causa Raíz de las Líneas de Investigación |

Actividades de Mejora Continua para la Gestión de Problemas.

| Concepto | Frecuencia | Actividad a desarrollar |
|-----------------------------|--|---|
| Revisión del Proceso | Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE | Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Problemas. Temas a tratar: - Revisión del Proceso - Reportes e Indicadores - Planes futuros y mejoras Participantes: <ul style="list-style-type: none"> Dueño del proceso de Gestión de problemas Gestor de problemas Dueño del Servicio Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de gestión de problemas |

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

| | | |
|---|---|--|
|  | <p align="center">Proceso de Gestión de Problemas</p> <p align="center">Mainbit, S.A. de C.V.</p> | Clave: PR-PrGe-01 Fecha: 10-08-2015 Página: 21 de 21 Revisión: 10 |
|---|---|--|

12. Registros.

| Código | Nombre | Descripción del Registro |
|------------------------|---------------------------------------|--|
| PR-PrGe-01 | Procedimiento de Gestión de Problemas | Procedimiento de la Gestión de Problemas para ISO 20000 |
| FO-CrPrGe-01 | RCA Gestión de Problemas | Documento Causa Raíz para las líneas de investigación resultantes. |
| FO-GSTI-04 -Re-PrGe-01 | Reporte de Proceso de Problemas | Reporte Mensual de Gestión de Problemas de ISO 20000 |

Fin del Documento

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 14787