

Formación Gestión de problemas



2 0 2 4

Descripción del proceso

- Presentación general
- Registrar
- Revisar
- Convocar Kick-off
- Investigar
- Resolver

02. Guía de buenas prácticas y notificaciones

- Asociar incidencias-problemas
- Documentar work around
- Notificaciones

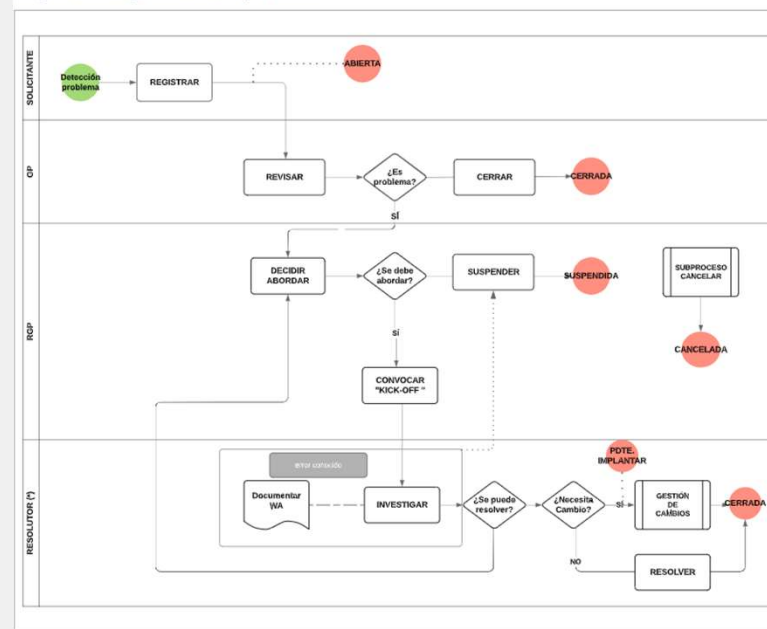


Descripción del proceso

Presentación general

- Documentación en <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=10389896>
- Roles:
 - GP. Gestor de problemas. Opera, vigila el proceso
 - RGP. Responsable gestión del problema. El responsable del CI sobre el que se está tratando el problema.
 - Resolutor. Aquél que ejecuta las acciones de investigación y resolución.

Diagrama de flujo (actividades y estados)



Registrar

Acceso desde red corporativa: <https://mics.sas.junta-andalucia.es>

Acceso desde internet: <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/mics/login>

Crear problema

Problema (DIS. SEVILLA NORTE)

Versión

Prioridad Normal

Entorno Producción

Buscar

Crear problema

Problema EVA GARCIA LANZAS (DIS. SEVILLA NORTE)

Versión NUEVA WEB TECNICA

Prioridad Normal

Entorno Producción

Descripción detallada del problema. Describe lo que le ocurre con el **mayor detalle** y si es necesario **adjunta** documentos, logs

Interesados Interesados

Crear y resolver

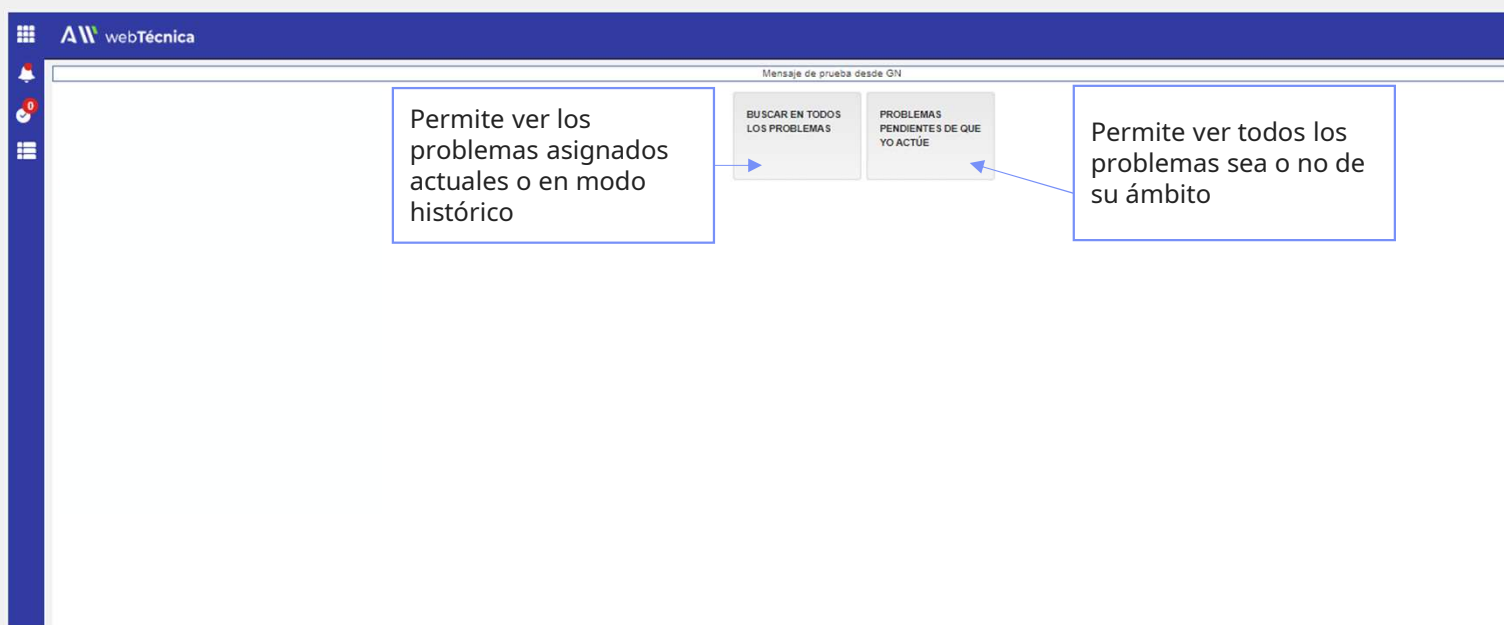
Revisar

- El GP revisa siempre en primera instancia el problema, determina si es o no un problema o si se trata de un duplicado, en cualquiera de estos casos **cerrará** el problema recibiendo notificación el solicitante.
- **Si aplica, se asigna al RGP**, que será siempre responsable del CI sobre el que se ha detectado el problema: **una aplicación o una plataforma**.

Gestión de problemas: Web Técnica

Acceso desde red corporativa: <http://autoserviciocges.sas.junta-andalucia.es/webtecnica/>

Acceso desde internet: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/webtecnica/>



Decidir abordar: opciones que tiene el RGP

Opciones principales

Suspender: el problema no es prioritario, coste vs. Beneficio. El RGP siempre lo puede recuperar

Cancelar: el problema no aplica. Es un estado final

Escalar: El problema hay que abordarlo, es decir, es necesario investigar el por qué e intentar su resolución

Otras opciones

Cambiar causa raíz:
Cambia el CI y por tanto
la responsabilidad

Modificar problema:

Cambia la prioridad

NORMAL 468067 [Seguir](#)

resumen identificador del problema

Estado: ABIERTA	Tipificación: Problema	Recurso: NUEVA WEB TECNICA	Fecha apertura: 04/07/2024 11:52
--	---------------------------	-------------------------------	-------------------------------------

Descripción:
Descripción detallada del problema

Etiquetas

Registro de actividad

Relacionadas

Documentos

Resumen de actuaciones

Soluciones

Fecha	Técnico	Org. Funcional	Tipo	Comentario
04/07/2024 12:04	JUAN FRANCISCO REINA ALVAREZ	SAS SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	'CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO' -> 'JEFE PROYECTO STIC USUARIO PRUEBA (STIC)' Se procede al escalado al ROP pendiente de lanzamiento Kickoff del Problema... continuar
04/07/2024 11:52	EVA GARCIA LANZAS	SOORTE PROVINCIAL	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	'EVA GARCIA LANZAS' -> 'CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO' Solicitud asignada para... ver más
04/07/2024 11:52	EVA GARCIA LANZAS	SOORTE PROVINCIAL	CREADA	Creación de solicitud

Mostrando desde 1 hasta 3 - En total 3 resultados 5 resultados por página

Acciones ▾
Datos del problema

- Cambiar CI causa raíz
- Cancelar problema
- Escalar problema
- Resolver
- Suspender
- Añadir Documento
- Asociar Workaround
- Comentar
- Etiquetar
- Exportar detalle
- Modificar problema
- Relacionar

Datos del usuario afectado

Usuario	EVA GARCIA LANZAS
Bicación	DIV SEVILLA NORTE
Teléfono de contacto para la solicitud	3171004
Email	eva.garcia.lanzas@accenture.com
MSAS	garciaev07n

Datos del usuario asignado

Usuario	USUARIO PRUEBA (STIC) JEFE PROYECTO STIC
Organización	SAS SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Fecha última asignación	04/07/2024 12:05

Datos de la plataforma

Convocar el kick off

El **RGP ha decidido que se debe abordar**, por lo que tendrá que organizar la forma en que la resolución se debe llevar a cabo.

- Puede ocurrir que la resolución del problema se circunscriba al ámbito de competencia de un único resolutor. En ese caso lo asignará a este y le comunicará de la manera que tengan acordada que el problema se debe investigar. Por ejemplo, a través de reuniones de periódicas de operación del servicio.
- Puede ocurrir que el problema sea multidisciplinar y necesite de varios resolutores para afrontarlo. En este caso se convocará una reunión ad hoc específica para iniciar ese problema. A esta reunión deberán asistir tanto los resolutores responsables del mantenimiento de las aplicaciones como de plataformas afectadas, así como sus responsables y el GP. De esta reunión deberá salir un plan de trabajo acordado entre todas las partes. Esta reunión la convocará siempre el GP.

Convocar el kick off

Al final de esta actividad:

- El problema **quedará siempre asignado a un PROVEEDOR**. Es decir el RGP ESCALA al resolutor apropiado.
- Nunca un problema que se esté tratando puede estar asignado en estado ABIERTO a un RGP
- Si un problema es multidisciplinar, siempre queda asignado al que lleva el peso de la investigación.
- A través de la **SUSCRIPCIÓN** estamos todos informados de la evolución del problema.

El RGP es el RESPONSABLE de que un problema se investigue y se intente resolver.

Transferir después del kick off

El RGP transfiere al resolutor para que investigue el problema.

The screenshot displays the 'webTécnica' system interface. A modal window is open for transferring a ticket. The background shows a ticket with ID 4688067, status 'ABIERTA', and a description 'NUEVA WEB TÉCNICA'. The modal contains the following fields:

- Motivo de escalado (*):** HE REALIZADO ALGUNA ACTIVIDAD DE APROBACIÓN, REVISIÓN O DIAGNÓSTICO Y DEBE CONTINUAR OTRO RESOLUTOR.
- Escalar (*):** DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES
- Comentario (*):** Realizado el kick-off, debe realizar el análisis y diagnóstico el proveedor.

Below the comment field, a note states: (*) No incluir saludos y despedidas, sólo la intervención realizada. An 'Escalar' button is at the bottom right of the modal.

The background interface includes a search bar, a 'Mensaje de prueba desde GN' banner, and a table of tickets. The table has columns for 'Fecha', 'Técnico', and 'Descripción'. The first row shows a ticket from 04/07/2024 12:04 assigned to JUAN FRANCISCO REINA ALVAREZ. The second row shows a ticket from 04/07/2024 11:52 assigned to EVA GARCIA LANZAS, with a status of 'SOPORTE PROVINCIAL' and 'ESCALADA A OTRO RESOLUTOR'. The third row shows a ticket from 04/07/2024 11:52 assigned to EVA GARCIA LANZAS, with a status of 'SOPORTE PROVINCIAL' and 'CREADA'.

Investigar

- El proveedor/es debe investigar el problema e intentar determinar la causa raíz
- Accede al problema con el listado “Problemas pendientes de que yo actúe”

Las opciones principales que tiene son:

- **Continuar actuando.** Para realizar los comentarios que estime necesarios. El problema debe estar siempre actualizado como mínimo mensualmente.
- **Escalar.** Puede escalar TAMBIÉN a otro resolutor sin necesidad de escalar previamente al RGP.
- **Resolver.** Resolver una vez esté identificada la causa subyacente del problema.

The screenshot shows the 'webTécnica' interface. On the left, there's a sidebar with 'Problemas' and a search bar. The main area displays a list of technical problems with columns for Fecha, Técnico, Org. Funcional, Tipo, and Comentarios. A detailed view of a problem is shown on the right, including fields for 'Datos del problema' (Problema, Severidad, Urgencia, Ubicación, Origen, Descripción, Causa de registro, Solución por) and 'Datos del usuario afectado' (Usuario, Organización, Teléfono de contacto para la solicitud, Mail).

Fecha	Técnico	Org. Funcional	Tipo	Comentarios
04/07/2024 12:22	USUARIO PRUEBA (STIC)/JEFE PROYECTO STIC	SAS SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	Esclarece a otro resolutor. Debe continuar arriba el proveedor
04/07/2024 12:22	USUARIO PRUEBA (STIC)/JEFE PROYECTO STIC	SAS SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	JEFE PROYECTO STIC USUARIO PRUEBA (STIC) -> DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS... ver más
04/07/2024 12:04	JUAN FRANCISCO REINHA ALVAREZ	SAS SUBDIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO -> JEFE PROYECTO STIC USUARIO PRUEBA... ver más
04/07/2024 11:52	EVA GARCIA LANZAS	SOPORTE PROVINCIAL	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	EVA GARCIA LANZAS -> CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO Solicitud asignada para... ver más
04/07/2024 11:52	EVA GARCIA LANZAS	SOPORTE PROVINCIAL	CREADA	Creación de solicitud

The screenshot shows the 'Escalar' (Escalate) form. It includes fields for 'Fecha de actuación (*)', 'Causa imputable', 'Horas (*)', 'Perfil (*)', 'Horario (*)', and 'HBS'. There are radio buttons for 'Continuar actuando', 'Escalar', and 'Resolver'. A dropdown menu for '¿A QUIÉN DEBEA ESCALAR?' is open, showing a list of users and organizations. A text area for 'Comentario (*)' is also visible.

Fecha de actuación (*)
08/02/2021 14:42

Causa imputable
CAUSA IMPUTABLE

Horas (*)
0.00

Perfil (*)
SELECCIONE UN PERFIL

Horario (*)
NORMAL

HBS
0.00

Próximo paso de la solicitud

☐ Continuar actuando

☒ Escalar

☐ Resolver

Comentario (*)
Escriba aquí comentario

¿A QUIÉN DEBEA ESCALAR?

- USUARIO INTEGRACION E-ARO
- [RESOLUTORES CORPORATIVOS]
- CGES CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO
- DESARROLLO SOFTWARE ASISTENCIAL (NORA)
- DESARROLLO SOFTWARE ECONOMICO-FINANCIERO (EVERIS)
- DESARROLLO SOFTWARE FARMACIA (ECISA)
- DESARROLLO SOFTWARE RRHH-WEB (AYESA)
- DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES
- OFICINA TECNICA INTEROPERABILIDAD
- SOPORTE PROVINCIAL
- SOPORTE PROVINCIAL PROVEEDOR TEST

Resolver y confirmar cierre

- Las opciones de resolver de **problemas** son **idénticas** que la gestión de **incidencias y peticiones**.
- La **resolución** siempre la debe hacer un **proveedor**.
- Una vez se resuelve es el **RGP** (el responsable del CI) el que **debe confirmar el cierre**. NO va al usuario final. Si no confirma en un plazo de 7 días se efectúa el cierre automáticamente.

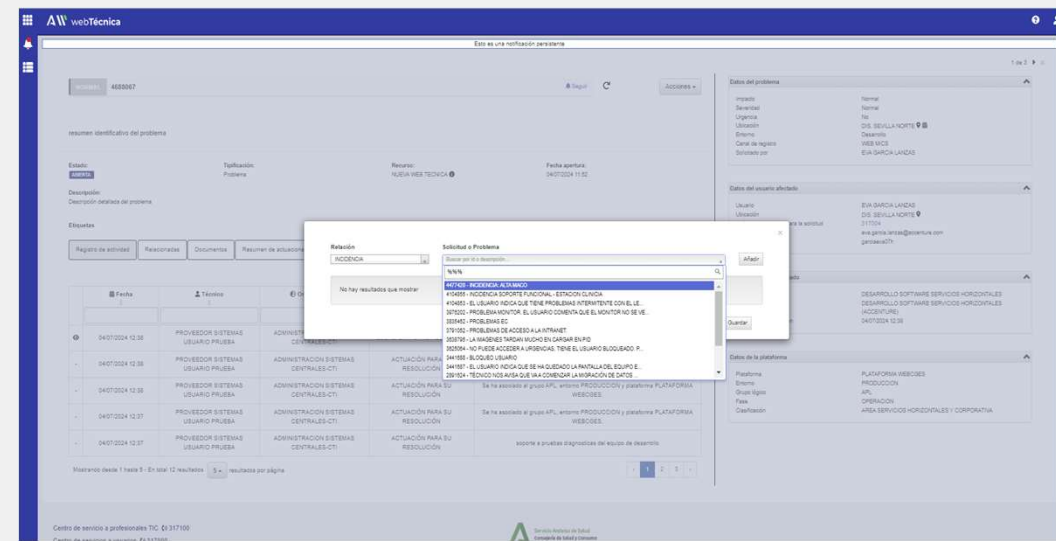
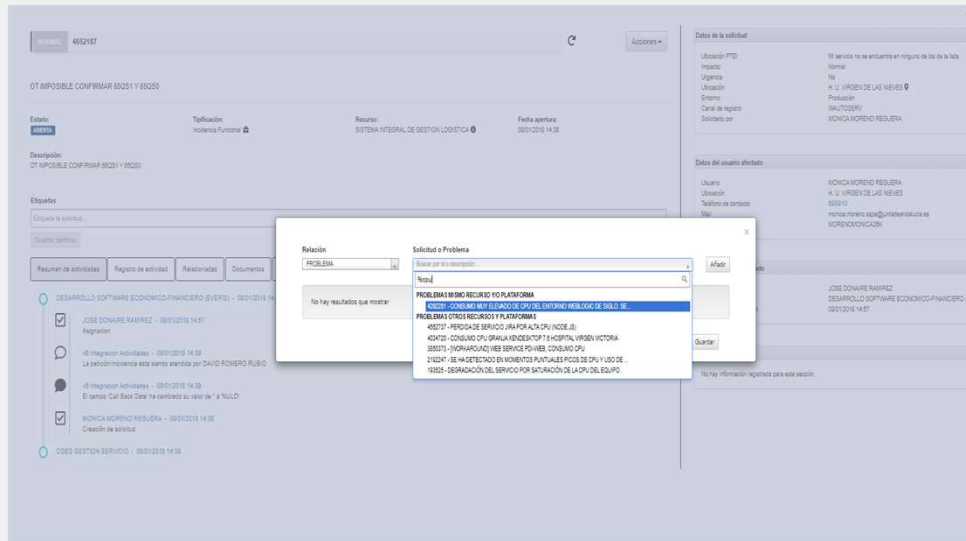
Guía de buenas prácticas y notificaciones

Buenas prácticas generales

- Los problemas que abarcan más de un área se inician con una reunión de Kick-off que convoca el GP. El problema se lo queda asignado el proveedor sobre el que soporta el peso principal de la investigación.
- Los problemas en los que se está trabajando están en estado Abierto y asignado a un proveedor. Asignado a un RGP sólo debe estar en el ínterin entre que un problema llega y se decide si se aborda o no.
- Los problemas deben estar siempre actualizados. Como mínimo mensualmente.
- Está permitido el escalado entre cualquier resolutor. No es necesario pasar por el GP.
- Se debe promover la búsqueda de soluciones temporales y la asignación a los problemas.
- Se debe asociar las incidencias a los problemas.
- Cuando se determina que un error conocido no se va “dedicar más esfuerzo” se pasan a estado Suspendido y se saca del listado corriente de problemas. Periódicamente se revisa este listado.
- Suscríbete al problema para estar informado y evita los hilos de correos.

Asociar incidencias-problemas

- Desde el listado de solicitudes, podemos relacionar incidencia a un problema y viceversa



Documentar work-around

- Desde el menú de gestión de soluciones se deben crear los Ki de tipo Work Around
- Desde el menú de acciones se puede “asociar workaround” para que estén disponibles para las incidencias que se relacionen.

The screenshot displays the 'AW webTécnica' interface. The main area shows a problem record with the following details:

- Estado:** ABERTA
- Tipificación:** Problema
- Recurso:** NUEVA WEB TÉCNICA
- Fecha apertura:** 04/07/2024 11:52

On the right, there are sections for 'Datos del problema' and 'Datos del usuario afectado'.

A dropdown menu titled 'Solución (*)' is open, showing a list of solutions. The selected solution is: (444780) USUARIO SOLICITA LA MODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE UNA APLICACIÓN EN CMS.

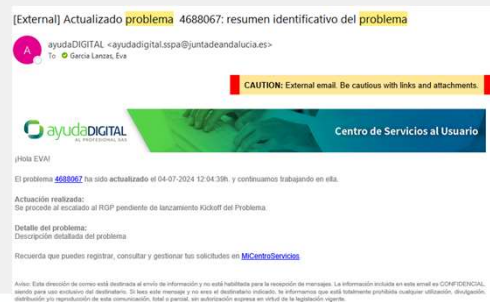
The background interface includes tabs for 'Registro de actividad', 'Relacionadas', 'Documentos', and 'Resumen de actuaciones'. The 'Datos del problema' section lists fields like Impacto, Severidad, Urgencia, Ubicación, Entorno, Canal de registro, and Solicitado por. The 'Datos del usuario afectado' section lists fields like Usuario, Ubicación, Teléfono de contacto, and Mail.

Suscripción

- Para los problemas, igual que para incidencias y peticiones, tienes disponible la SUCRIPCIÓN.
- Permite estar informado sin tener que usar hilos de correo dónde puedes perder información relevante.

The screenshot shows the 'ayudaDIGITAL' web interface for a problem ticket. At the top, there's a green banner indicating 'Suscripción creada correctamente.' Below this, the ticket number '4688067' is displayed. The main section, 'resumen identificador del problema', shows the status as 'ABIERTO', type as 'Problema', and assigned user as 'NUEVA WEB TECNICA'. The opening date is '04/07/2024 11:52'. There are tabs for 'Registro de actividad', 'Reacciones', 'Documentos', 'Resumen de acciones', and 'Soluciones'. On the right, there are sections for 'Datos del problema' (Impacto: Normal, Severidad: Normal, Urgencia: No, Ubicación: D15 SEVILLA NORTE, Entorno: Desarrollo, Canal de registro: WEB MICS, Solicitado por: EVA GARCIA LANZAS) and 'Datos del usuario afectado' (Usuario: EVA GARCIA LANZAS, Ubicación: D15 SEVILLA NORTE, Teléfono de contacto para la solicitud: 3171004, Email: eva.garcia.lanzas@accenture.com, ID: garscva07h). At the bottom, there's a section for 'Datos del usuario asignado' (Usuario: DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES, Organización: DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)).

- Cada vez que el problema reciba una modificación: comentario, cambio de estado, escalado.. Se recibe una notificación



Notificaciones

Acción	Estado	Asignado	Notificación estándar	Suscripción
Creación	Abierto	GP	Solicitante GP Responsable Operación (*)	
Transfer	Abierto	GP, RGP, Resolutor	Solicitante Resolutor	Todo aquél suscrito
Resolver	Pdte. Confirmar cierre	Resolutor	RGP	Todo aquél suscrito
Suspender	Suspendido	RGP		Todo aquél suscrito
Activar	Abierta	RGP		Todo aquél suscrito
Resolver	Pdte. Implantar	Resolutor		Todo aquél suscrito
Adjuntar	Cualquier estado	GP, RGP, Resolutor		Todo aquél suscrito



¡Gracias!

Cualquier duda contacta con

Juan.francisco.reina@accenture.com

Eva.garcia.lanzas@accenture.com