
ÁREA DE SERVICIOS AL USUARIO Y GESTIÓN TIC

GUÍA GESTIÓN DE PROBLEMAS ÁMBITO CENTRALIZADO

ROLES:

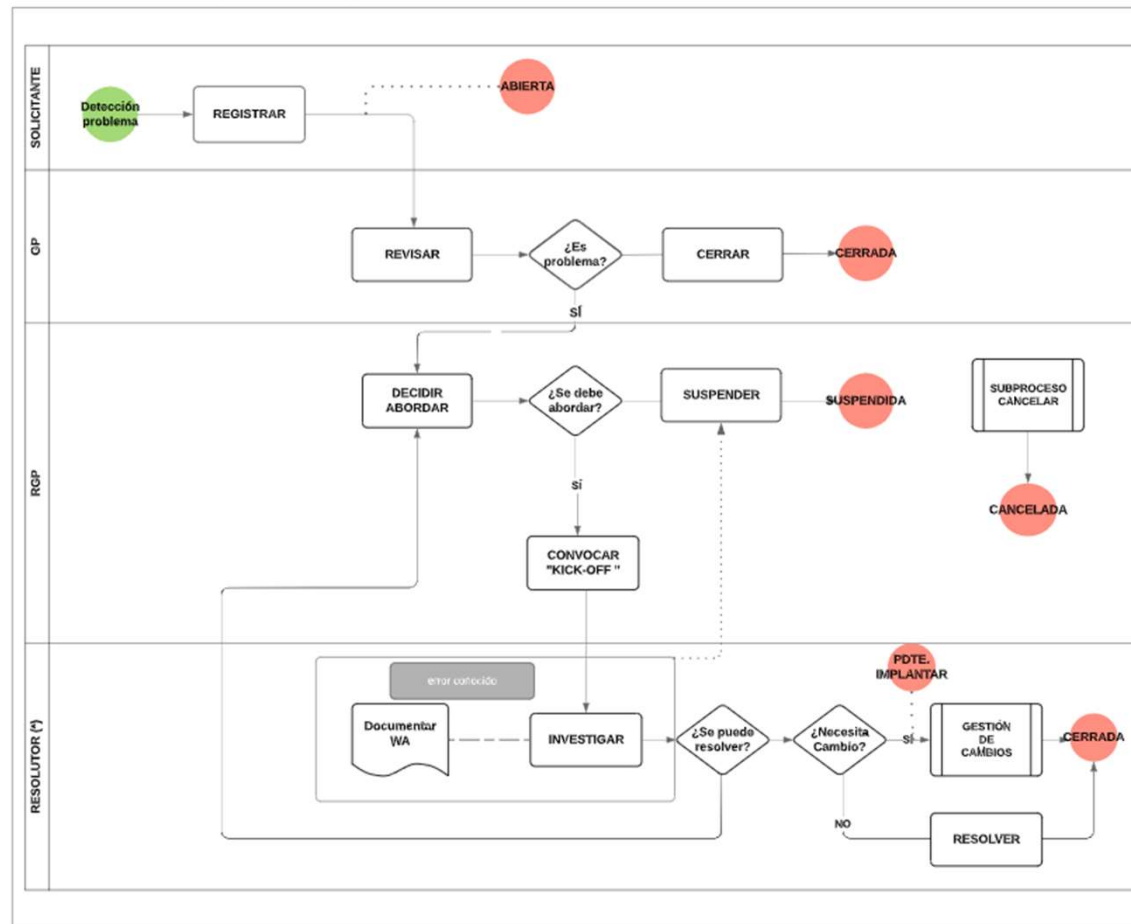
- SOLICITANTE
- RGP
- RESOLUTOR (PROVEEDOR)



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

FLUJO

Diagrama de flujo (actividades y estados)

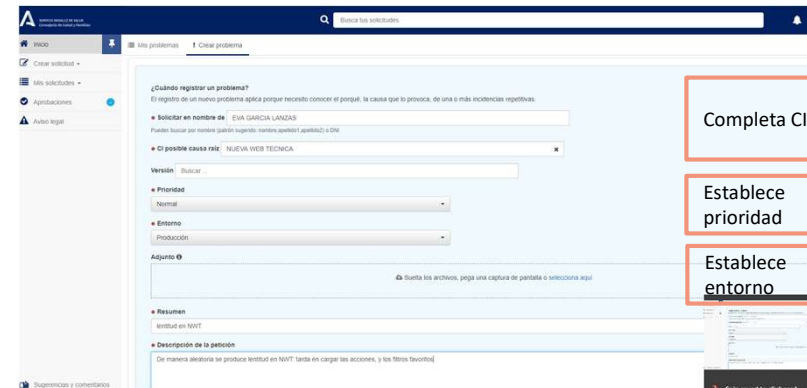
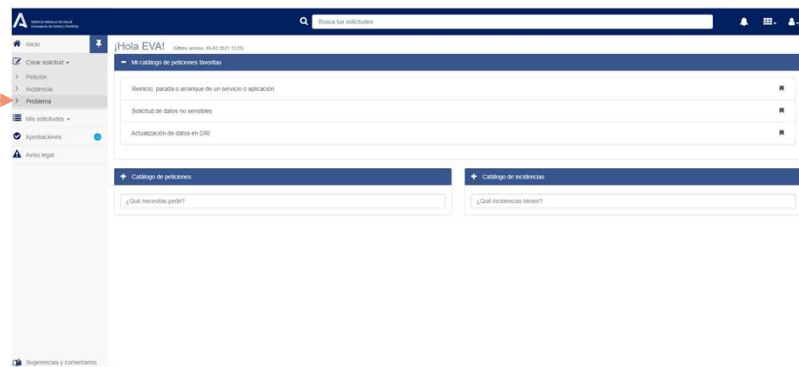


REGISTRAR: EL SOLICITANTE REGISTRA EL PROBLEMA

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

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

Crear
Problema



Completa CI

Establece
prioridad

Establece
entorno

Describe lo que
le ocurre

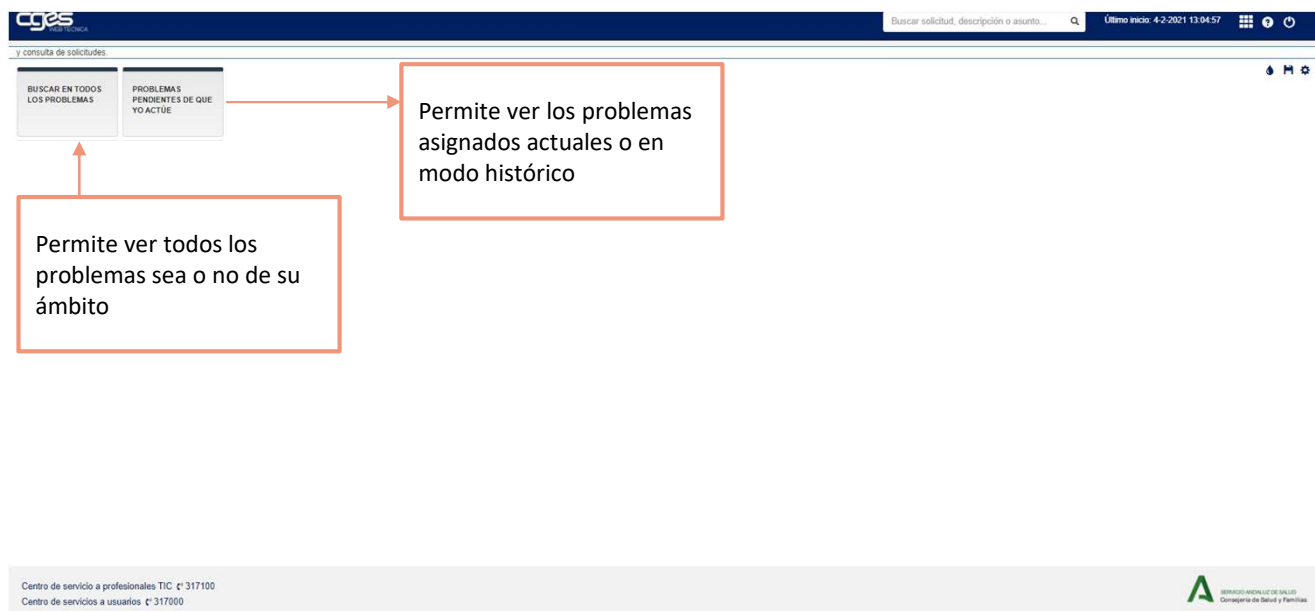
REVISAR: EL GP REVISA EL PROBLEMA

- 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 LOS PROBLEMAS: NUEVA WEB TÉCNICA

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

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



DECIDIR ABORDAR. ¿QUÉ OPCIONES TIENE DISPONIBLE EL RGP?

- El RGP recibe SIEMPRE una notificación.
- Accede al problema con el listado “Problemas pendientes de que yo actúe”

Las opciones principales que tiene son

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 porqué e intentar su resolución

Además puede (como otras opciones principales)

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

Modificar problema: Cambia la prioridad

The screenshot shows the RGP interface with a problem entry for '4669819'. The problem is in the 'ABERTA' state. The dropdown menu is open, showing options: 'Cambiar causa raíz', 'Cancelar problema', 'Escalar', 'Resolver', 'Suspender', 'Adjuntar Documento', 'Base Conocimiento', 'Causa raíz', 'Comentar', 'Exportar detalle', 'Modificar problema', and 'Relacionar'. The 'Escalar' option is highlighted in green. The 'Modificar problema' option is highlighted in red. The interface also shows a table of problem entries and a sidebar with user information.

Fecha	Técnico	Org. Funcional	Tipo	Comentario
05/02/2021 08:07	EVA GARCIA LANZAS	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	"CGES. CENTRO DE SERVICIO AL USUARIO" -> "RODRIGUEZ, OLIVARES RAUL". Se escala al... ver más
05/02/2021 07:50	EVA GARCIA LANZAS	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	Escalada a otro resolutor: Solicitud asignada para aprobación/resolución
05/02/2021 07:50	EVA GARCIA LANZAS	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	CREADA	Creación de solicitud

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

CONVOCAR KICK-OFF: EL RGP HA DECIDIDO QUE SE TRATE EL PROBLEMA

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.

! 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.

INVESTIGAR: EL PROVEEDOR INTENTA ENCONTRAR LA CAUSA DEL PROBLEMA

- El proveedor recibe SIEMPRE una notificación.
- Accede al problema con el listado “Problemas pendientes de que yo actúe”

Las opciones principales que tiene son:

- Actuar> Continuar actuando. Para realizar los comentarios que estime necesarios. El problema debe estar siempre actualizado. Al menos mensualmente.
- Actuar> Escalar. Puede escalar TAMBIÉN a otra OF sin necesidad de escalar previamente al RGP. Llega notificación a RGP y proveedor.
- Actuar> Resolver. Resolver una vez esté identificada la causa subyacente del problema.

The screenshot shows the CGES system interface. At the top, there's a header with the CGES logo and a search bar. Below it, a navigation bar includes 'NORMAL' and '6015638'. The main content area displays details for a problem, including 'Estatus: ACTIVA', 'Tipificación: Problema', 'Recursos: PLATAFORMA VIBECOS', and 'Fecha apertura: 03/03/2020 16:49'. A description follows, mentioning a BSED report and access issues. A table of 'Etiquetas' (tags) is shown, with 'SERVICIOS HORIZONTALES' selected. Below this, there are tabs for 'Registro de actividad', 'Relacionados', 'Documentos', 'Resumen de actuaciones', and 'Filtros relacionados'. A table lists activities with columns for 'Fecha', 'Técnico', 'Org. Funcional', 'Tipo', and 'Comentario'. The bottom of the page shows 'Centro de servicio a profesionales TIC: c 317100'.

The screenshot shows the 'Escalar' (Escalate) action options in the CGES system. It includes fields for 'Fecha de actuación (*)' (08/02/2021 14:42), 'Causa imputable' (CAUSA IMPUTABLE), 'Horas (*)' (0.00), 'Perfil (*)' (SELECCIONE UN PERFIL), 'Horario (*)' (NORMAL), and 'HBS' (0.00). The 'Próximo paso de la solicitud' (Next step of the request) section shows three options: 'Continuar actuando' (Continue acting), 'Escalar' (Escalate), and 'Resolver' (Resolve). The 'Escalar' option is selected, and a dropdown menu titled '¿A QUIEN DESEA ESCALAR?' (To whom do you want to escalate?) is open, showing a list of users including 'USUARIO INTEGRACION FARO' and 'RESOLUTORES CORPORATIVOS'. The 'Comentario (*)' (Comment) field is also visible.

INVESTIGAR: ASOCIAR INCIDENCIAS

- Desde el listado de solicitudes, podemos relacionar una incidencia a un problema.

The screenshot displays a web application for incident management. The main interface shows an incident with ID 4652187, status 'ABIERTA', and description 'OT.IMPOSIBLE CONFIRMAR 85Q51 Y 85Q50'. A modal window titled 'Relación' is open, showing a search bar and a list of problems. The list includes 'PROBLEMAS MISMO RECURSO Y/O PLATAFORMA' and 'PROBLEMAS OTROS RECURSOS Y PLATAFORMAS'. The user is currently viewing the 'PROBLEMAS MISMO RECURSO Y/O PLATAFORMA' section, which lists several specific problems related to CPU usage and service saturation.

Relación

PROBLEMA

Buscar por el o descripción

No hay resultados que mostrar

Solicitud o Problema

PROBLEMAS MISMO RECURSO Y/O PLATAFORMA

- 4050281 - CONSUMO MUY ELEVADO DE CPU DEL ENTORNO WEBLOGIC DE SIGLO. SE...
- PROBLEMAS OTROS RECURSOS Y PLATAFORMAS
- 4582171 - PERIODOS DE SERVICIO JIRA POR ALTA CPU (NODE JS)
- 4034720 - CONSUMO CPU GRANUA X/DESKTOP 7.5 HOSPITAL VIRGEN VICTORIA
- 3850373 - (WORKAROUND) WEB SERVICE POI-WEB CONSUMO CPU
- 2182247 - SE HA DETECTADO EN MOMENTOS PUNTUALES PICOS DE CPU Y USO DE ...
- 193203 - DEGRADACIÓN DEL SERVICIO POR SATURACIÓN DE LA CPU DEL EQUIPO

INVESTIGAR: ERROR CONOCIDO

- **Las soluciones temporales (WA)** se deben documentar y asociar al problema.
 - Se solicitan al GP tanto la creación, como la asociación al problema. Desde la pestaña “Soluciones” (*aún visible como “Píldoras relacionadas”*)

Normal 4669616 Acciones

Crear un problema NWT 1 05:02

Estado: **ABERTA** Tipificación: Problema Recurso: NUEVA WEB TECNICA Fecha apertura: 05/02/2021 07:43

Descripción: Crear un problema NWT 1 05:02

Etiquetas: Etiqueta la solicitud... Guardar cambios

Registro de actividad Relacionadas Documentos Resumen de actuaciones **Soluciones**

Tipo píldora	Referencia	Fecha relación	Autor relación	Descripción
FAQ (Preguntas/procedimientos frecuentes)	2546	08/02/2021 14:54	EVA GARCIA LANZAS	No puedo subir una imagen a una solución

Mostrando desde 1 hasta 1 - En total 1 resultados

Datos del problema

Impacto	Normal
Severidad	Normal
Urgencia	No
Ubicación	CA JAEN
Causa raíz	vOS. Fallo de software base
Entorno	Desarrollo
Canal de registro	WEB MCS
Solicitado por	EVA GARCIA LANZAS

Datos del usuario afectado

Usuario	EVA GARCIA LANZAS
Ubicación	CA JAEN
Teléfono de contacto	317304
Mail	eva.garcia.lanzas@unidadeandalucia.es
DMSAS	garceevad7h

Datos del usuario asignado

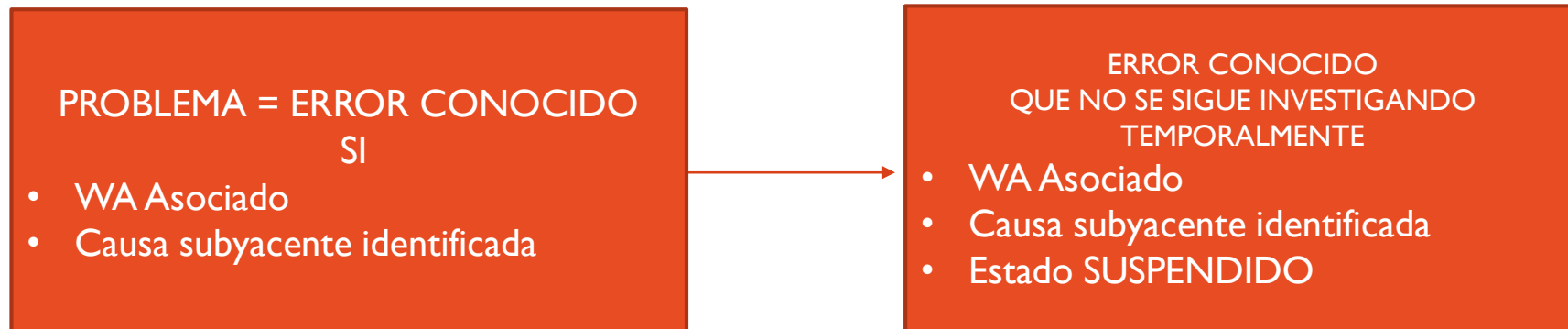
Usuario	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES
Organización	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)
Fecha última asignación	05/02/2021 08:12

- Actualmente en piloto la “Gestión de soluciones” que permitirá consultar y crear soluciones entre ellas VA de manera autónoma.

INVESTIGAR: ERROR CONOCIDO II

- Se debe documentar la **causa subyacente** de hallarse. No hay una forma definida: puede ser un comentario, un documento anexo.
- Un problema con al menos una solución temporal y con la causa subyacente identificada, pasa a ser un **error conocido**.

Se puede determinar que este error conocido no deba resolverse de manera definitiva. **Quedarán fuera de las revisiones periódicas de problemas, en estado suspendido**, pero se evaluará si deben resolverse de manera definitiva, por ejemplo, porque el volumen de incidencias repetitivas así lo indique.



RESOLVER: ¿QUÉ OPCIONES TIENE EL PROVEEDOR? ¿Y EL RGP?

Se puede resolver con o sin Gestión de Cambios:

- **Factorías y RGP Área proyectos**

- Resolver sin modificar LB -> El problema pasa de Abierto a Pdte. Confirmar Cierre
- Resolver modificando Línea Base -> El problema pasa de Abierto a Pdte. Implantar



¿Porqué tiene el resolver los dos roles? Se determina que si lo manda a resolver es un correctivo y crea un objeto Incidencia y que si lo manda un RGP es un evolutivo creando un objeto Mejora en JIRA.

- **Administración de sistemas y RGP Área sistemas**

- Resolver sin RFC -> El problema pasa de Abierto a Pdte. Confirmar Cierre
- Resolver con RFC- > El problema pasa de Abierto a Pdte. Implantar



¿ Porqué tiene el resolver los dos roles? De manera análoga, para administración de sistemas, enlazaba con una RFC de sistemas y para RGP con una RFP.

Este enlace está pendiente tras la migración a JIRA



Las áreas han determinado que de manera general SIEMPRE MANDARÁ A RESOLVER UN PROVEEDOR de idéntica manera que hace con una solicitud. No se han eliminado estas acciones ya que el área de proyectos considera que se podrían usar.

CONFIRMACIÓN DE CIERRE: ¿QUÉ OPCIONES TIENE EL RGP?

- Una vez el problema se resuelve, queda en el estado Pdte. Confirmar Cierre.
- El problema queda asignado al RGP, es decir al responsable del CI, y es el único que puede (debe) cerrarlo.
- El RGP recibe SIEMPRE (*) una notificación.
- Accede al problema con el listado “Problemas pendientes de que yo actúe”

Las opciones principales que tiene son

Cerrar: El problema se cierra definitivamente.

Rechazar resolución: el problema queda de nuevo abierto asignado al RGP para decidir qué hacer con él.

The screenshot displays the CGES (Centro de Gestión de Eventos) interface. At the top, there's a header with the CGES logo and a search bar. Below the header, the main content area shows a problem ticket with ID 4665548. The ticket is in the 'Normal' state and is assigned to the 'NUEVA WEB TECNICA' resource. The 'Fecha apertura' is 17/01/2020 07:58. The 'Estado' is 'PTE. COM. CERRAR'. The 'Tipificación' is 'Problema'. The 'Recurso' is 'NUEVA WEB TECNICA'. The 'Fecha apertura' is 17/01/2020 07:58. The 'Descripción' is 'Crear un problema'. The 'Título' is '555555555'. The 'Etiquetas' section is empty. The 'Registro de actividad' section shows a table with columns: Fecha, Técnico, Org. Funcional, Tipo, and Comentario. The table has two rows of activity. The first row shows a date of 06/10/2020 12:25, a technician of 'PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA', an organization of 'DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)', a type of 'ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN', and a comment of 'El campo 'Root Cause' ha cambiado su valor de 'a 'x01. Desconocimiento usuario''. The second row shows a date of 06/10/2020 12:25, a technician of 'PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA', an organization of 'DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)', a type of 'ESCALADA A OTRO RESOLUTOR', and a comment of 'USUARIO, PRUEBA PROVEEDOR FACTORIA -> JEFE PROYECTO, STIC USUARIO PRUEBA (STIC)'. The 'Acciones' dropdown menu is open, showing options: 'Cambiar CI causa raíz', 'Cerrar', 'Escalar', 'Rechazar resolución', 'Resolver', 'Adjuntar Documento', 'Base Conocimiento', 'Causa raíz', 'Comentar', 'Exportar detalle', and 'Relacionar'. The 'Rechazar resolución' option is highlighted with a red box. The 'Datos del problema' section shows details like 'Impacto', 'Severidad', 'Organización', 'Ubicación', 'Causa raíz', 'Fecha de resolución', 'Plazo', 'Análisis de registro', and 'Solicitado por'. The 'Datos del usuario afectado' section shows details like 'Usuario', 'Ubicación', 'Teléfono de contacto', 'Mail', and 'DMSAS'. The 'Datos del usuario asignado' section shows details like 'Usuario', 'Organización', and 'Fecha última asignación'.

Fecha	Técnico	Org. Funcional	Tipo	Comentario
06/10/2020 12:25	PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	El campo 'Root Cause' ha cambiado su valor de 'a 'x01. Desconocimiento usuario'.
06/10/2020 12:25	PROVEEDOR FACTORIA USUARIO PRUEBA	DESARROLLO SOFTWARE SERVICIOS HORIZONTALES (ACCENTURE)	ESCALADA A OTRO RESOLUTOR	'USUARIO, PRUEBA PROVEEDOR FACTORIA' -> 'JEFE PROYECTO, STIC USUARIO PRUEBA (STIC)'. ver más

BUENAS PRÁCTICAS

- 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.
- Si un problema está asignado a un RGP lo estará como norma general en estado Suspendido o Pdte. Confirmar Cierre.
- 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 deben estar siempre actualizados. Como mínimo mensualmente.
- Cualquiera de una OF puede escalar a otra OF.
- Los comentarios es recomendable que sean públicos para que puedan seguirlos los solicitantes desde MiCentroServicios.
- 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.
- Los problemas que van a JIRA se deben incluir en versiones y cerrarlas, si no el problema no cambia a Pdte. Confirmar Cierre.

BUENAS PRÁCTICAS

Estado	Asignado	Situaciones	Observaciones
Abierto	GP	El problema se acaba de registrar	
Abierto	RGP	El problema ha sido filtrado por el GP y el RGP debe decidir qué hacer con él acaba de registrar	NO debe estar un problema abierto asignado a un RGP. Los problemas Abiertos son en los que se está trabajando
Abierto	Proveedor	El RGP ha decidido que se debe investigar. El proveedor trabaja en él.	
Suspendido	RGP	No se investiga o bien se ha determinado que es Error Conocido que no debe seguir investigando temporalmente	Periódicamente se revisa esta lista
Pdte. Implantar	Proveedor como norma general	El problema está en gestión de cambios	
Pdte. Confirmar cierre	RGP	El problema se ha fijado y se debe cerrar de manera definitiva	
Cerrado	RGP	Estado final	
Cancelado	RGP	Estado final	

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Proceso

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=10389896>

- Manual NWT

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=26935915>

- Métricas

<http://ws-mti10cpu.sas.junta-andalucia.es/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>

Informes compartidos > Gestión problemas

CONTACTOS

Gestor de problemas:	Juan Francisco Reina	juan.francisco.reina@accenture.com
Responsable procesos SSHH:	Eva García	eva.garcia.lanzas@accenture.com

REVISIONES SUGERIDAS

- [FEF] Resolver de problemas de factorías permita asociar a versión como incidencias. Eso hace que ya quede incluida en el alcance de la versión. Creada petición de mejora. Pendiente priorizar.
- [VARIOS] Notificaciones.
 - Confirmado que llega la notificación al nuevo asignado. Siempre que tenga cuenta configurada.
- [CTI] Analizar de qué manera más intuitiva se puede asociar problemas a incidencias que sean del mismo CI y mismo resolutor.
- [CTI] Confirmar reglas de relación entre relacionar y problemas.
- [CTI] Que el actuar sea por defecto visible al usuario final.
- [JP] Incluir en el circuito de problemas a los equipos provinciales.