

3.1 Descripción del proceso

El procedimiento de *Gestión de Problemas* se encargará de los problemas que impacten sobre los Sistemas de Información gestionados desde la Subdirección de Tecnologías de la Información y la Infraestructura que los soporta.

Abarca desde que se identifica un problema, ya sea de manera proactiva o reactiva, hasta la resolución que da solución a la causa del problema identificado.