

Estudio No. 18-2024

Gestión de los problemas

I. Alcance

El presente estudio se enfoca en las actividades de control que constituyen el proceso de "gestión de problemas", constatando si el mismo es ejecutado de manera apropiada, y de conformidad con la normativa, permitiendo gestionar los problemas y errores conocidos.

II. Objetivos

1. Comprender el proceso de identificación, registro y solución de problemas, verificando si el proceso permite brindar soluciones a la aparición de incidentes recurrentes.
2. Verificar si las gestiones entorno al proceso son realizadas de conformidad con la normativa aplicable.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Se identificó que el proceso de gestión de problemas ha sido definido para asegurar una identificación, registro y solución de los casos, y el mismo ha operado desde finales del 2020, con apoyo de una herramienta de gestión (Cherwell) para el registro y seguimiento.

Las pautas principales han sido definidas en diferentes documentos de la normativa interna, estableciendo roles y responsabilidad. Además, se identificaron mecanismos para identificar posibles problemas que ameritan solución; por ejemplo, mediante el análisis de tendencias e incidentes.

Si bien se identificó que el proceso ha operado y madurado a través de los años, se observó que existen factores como la rotación y asignación de personal, que pueden afectar la productividad del proceso.

- ✓ Se observó que las actividades que engloban la gestión de problemas se realizan de conformidad con la normativa aplicable, siendo soportadas y documentadas por el sistema de gestión (Cherwell), mismo que está alienado con el marco de buenas prácticas ITIL.

Adicionalmente, se identifican oportunidades de mejora en torno a:

- Normativa vencida,
- Actividades de control que ameritan ser mejor detalladas en la normativa,
- Alineamiento entre las actividades de control a nivel normativo versus la herramienta de gestión, y
- Inconsistencias en los estados finales de la resolución de los casos en la herramienta de gestión.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 094-2024 del 27/08/2024.