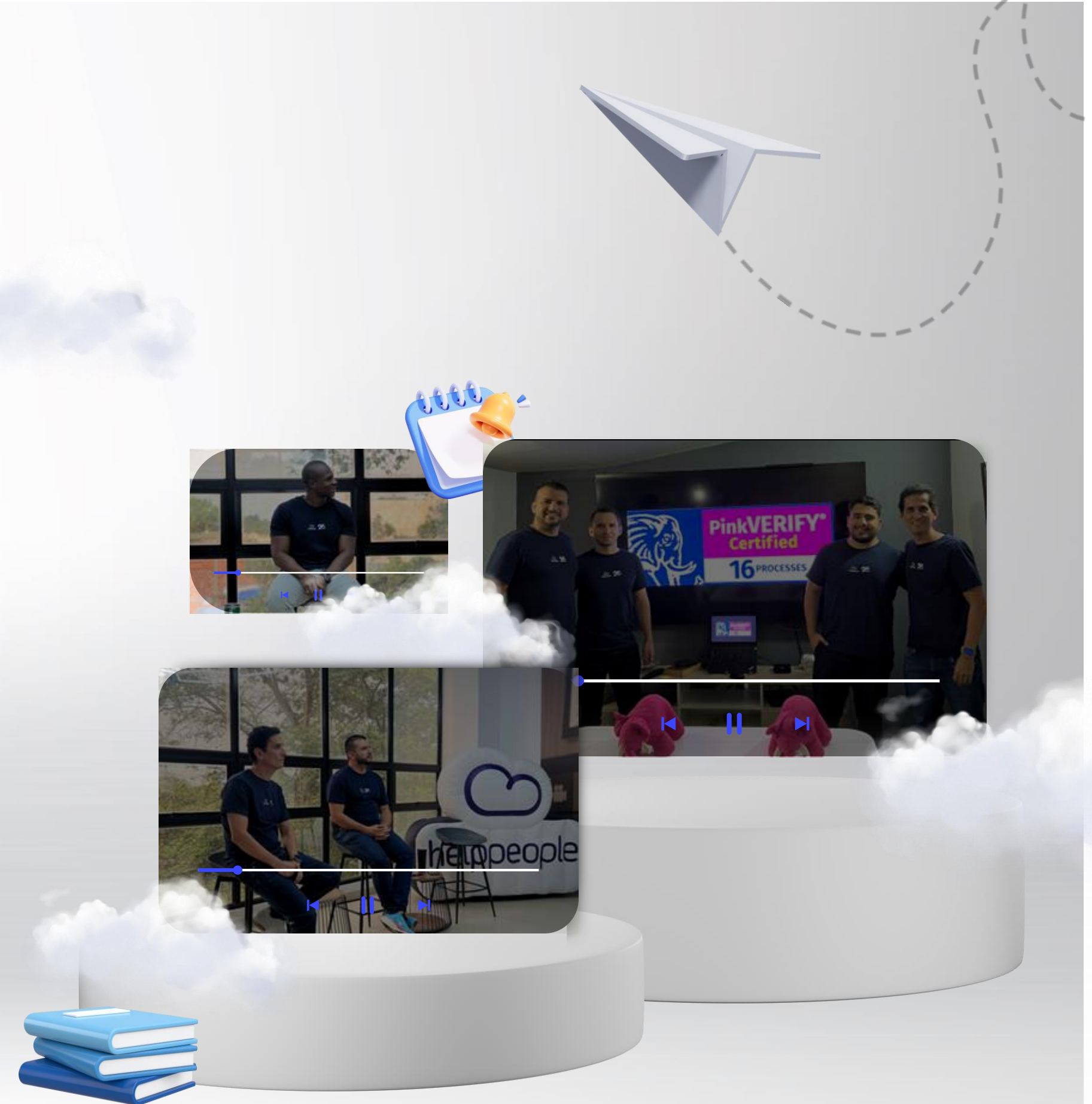
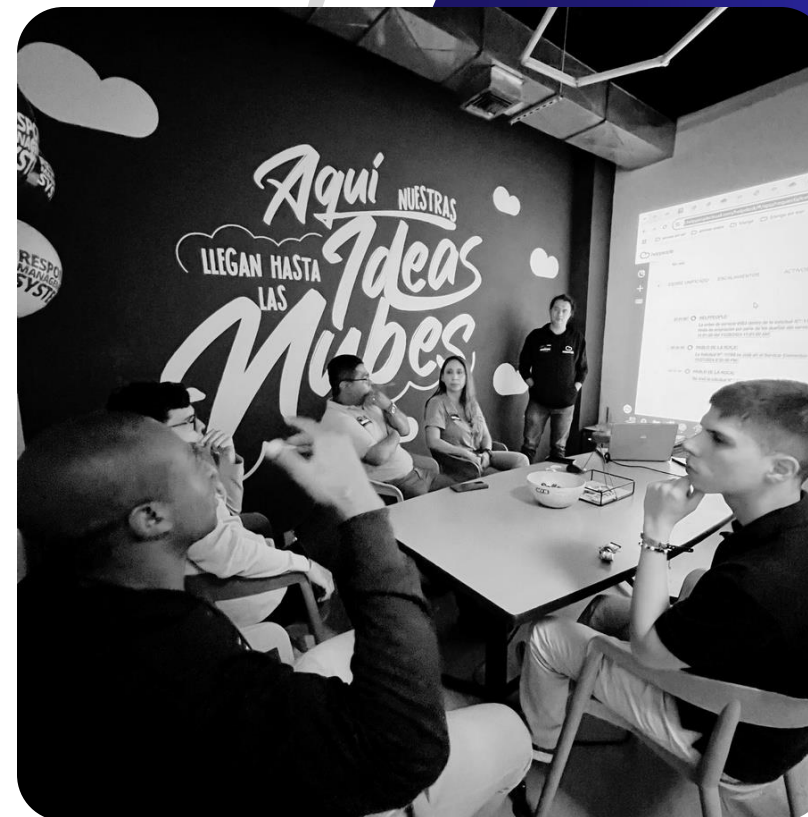


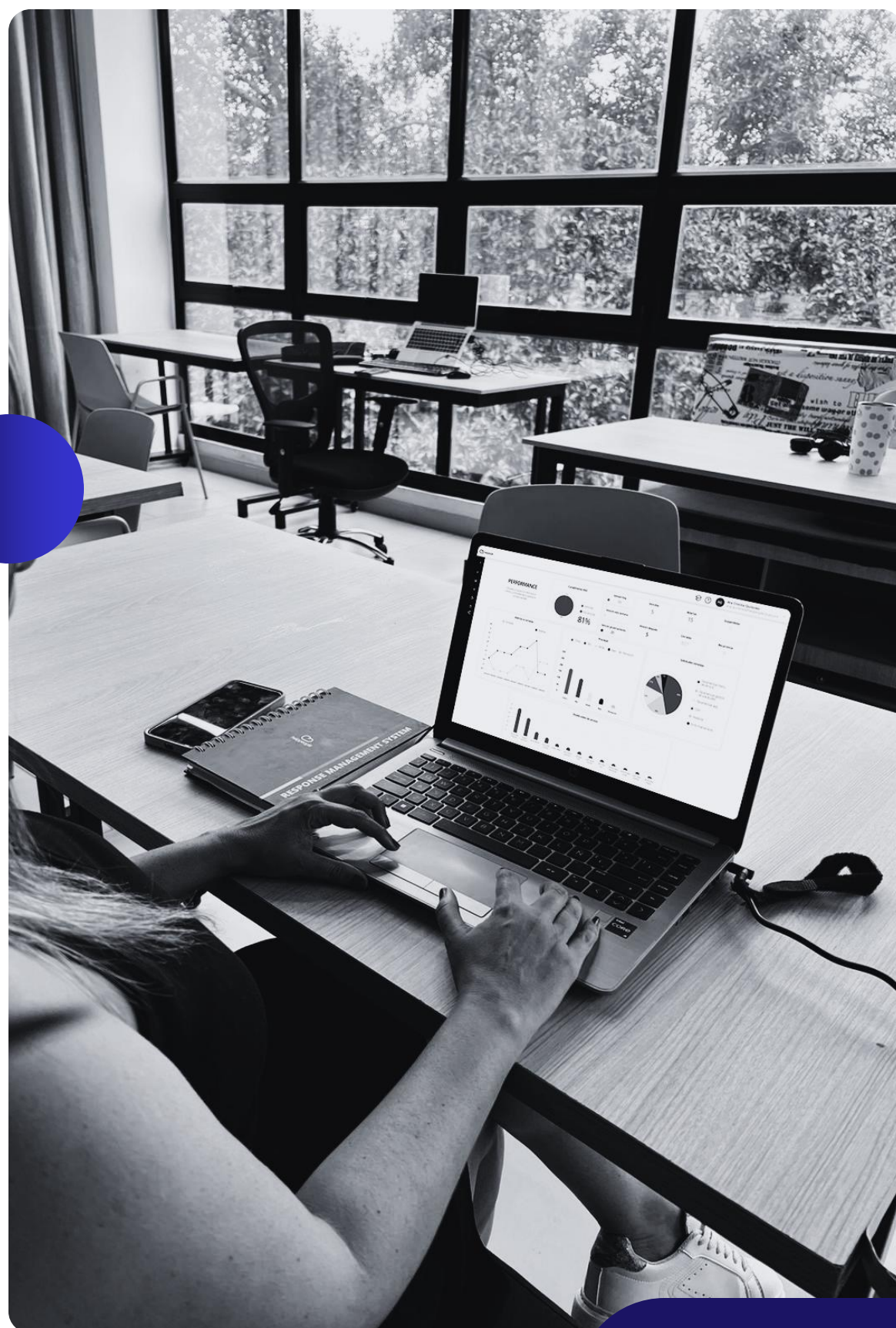
helppeople **Gestión de problemas**



Propósito

Se define la gestión de problemas como el proceso de reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes, identificando sus causas reales y potenciales gestionando soluciones provisionales y errores conocidos. En otras palabras, se trata de ir más allá de simplemente resolver incidentes y buscar las raíces de los problemas para prevenirlos en el futuro.





Objetivo

El objetivo es la identificación de la raíz de todos los incidentes y tratar de que no vuelvan a ocurrir. Es decir, que este puede pasar por bastantes incidentes antes de la gestión del problema. En ocasiones, la gestión de problema es categorizada como un proceso de reacción que ocurre cuando varios incidentes han tenido lugar, pues el objetivo es identificar la falla, arreglarla y prevenir de que vuelva a suceder.

Actividades de la gestión



- 1. Detección y evaluación de problemas.**
- 2. Análisis de problemas.**
- 3. Evaluación de riesgos.**
- 4. Desarrollo e implementación de soluciones.**
- 5. Gestión de errores conocidos.**
- 6. Control de cambios.**
- 7. Comunicación.**



Beneficios de la Gestión de problemas

- Mayor proactividad: En lugar de reaccionar a los incidentes, se anticipa a ellos.
- Mejor comprensión de los servicios: Se obtiene una visión más profunda de cómo funcionan los servicios y sus interdependencias.
- Reducción del tiempo de inactividad: Se resuelven los problemas de manera más rápida y eficaz.
- Aumento de la eficiencia: Se optimizan los procesos y se reducen los costos.
- Mejora continua: Se fomenta una cultura de mejora continua en la organización

Pasos para implementar



- 1. Definir roles y responsabilidades.**
- 2. Establecer procesos y procedimientos.**
- 3. Utilizar herramientas de gestión de servicios.**
- 4. Fomentar una cultura de colaboración.**
- 5. Medir y mejorar continuamente.**